



UNIVERSITAS INDONESIA

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS PANTI SOSIAL  
SASANA TRESNA WERDHA BUDI MULIA V JELAMBAR  
JAKARTA BARAT MELALUI PENDEKATAN MODEL  
COMMUNICATIVE COMPETENCE**

**SKRIPSI**

**IRENE NATAPRAWIRA  
0806346211**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
DEPOK  
JANUARI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS PANTI SOSIAL  
SASANA TRESNA WERDHA BUDI MULIA V JELAMBAR  
JAKARTA BARAT MELALUI PENDEKATAN MODEL  
COMMUNICATIVE COMPETENCE**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**IRENE NATAPRAWIRA  
0806346211**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT  
DEPOK  
JANUARI 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Irene Nataprawira

NPM : 0806346211

Tanda tangan :  .....

Tanggal : 12 Januari 2012

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Irene Nataprawira  
NPM : 0806346211  
Program Studi : Hubungan Masyarakat  
Judul : Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Tresna  
Werdha V Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative Competence*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Askariani Kartono M.Si. (.....  
Penguji Ahli : Dr. Effy Zalfiana Rusfian M.Si. (.....  
Ketua Sidang : Dra. Ken Reciana Sanjoto M.A. (.....

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 12 Januari 2012

## KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Dra. Askariani Kartono M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Pihak Panti Sosial Tresna Werdha yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (3) Papa, mama, Rendy, Shirley dan Daniel yang telah memberikan bantuan material dan dukungan moral;
- (4) Petrus Alexander Andrian Suwanto yang telah menjadi curahan hati dalam baik suka dan duka dalam proses penyelesaian skripsi ini sampai akhirnya;
- (5) Segenap mahasiswa dan staff pengurus Departemen Ilmu Komunikasi yang telah membantu dalam proses perkuliahan selama 3 tahun ini;
- (6) Romo Markus Yumartana yang telah memberikan banyak dukungan doa sampai selesainya skripsi ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu.

Depok, 12 Januari 2012

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS**  
Penulis  
**AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irene Nataprawira  
NPM : 0806346211  
Program Studi : Hubungan Masyarakat  
Departemen Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Strategi Customer Relations Panti Sosial Tresna Werdha V Jelambar Jakarta Barat Melalui Pendekatan Model Communicative Competence**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 12 Januari 2012

Yang menyatakan



(Irene Nataprawira)

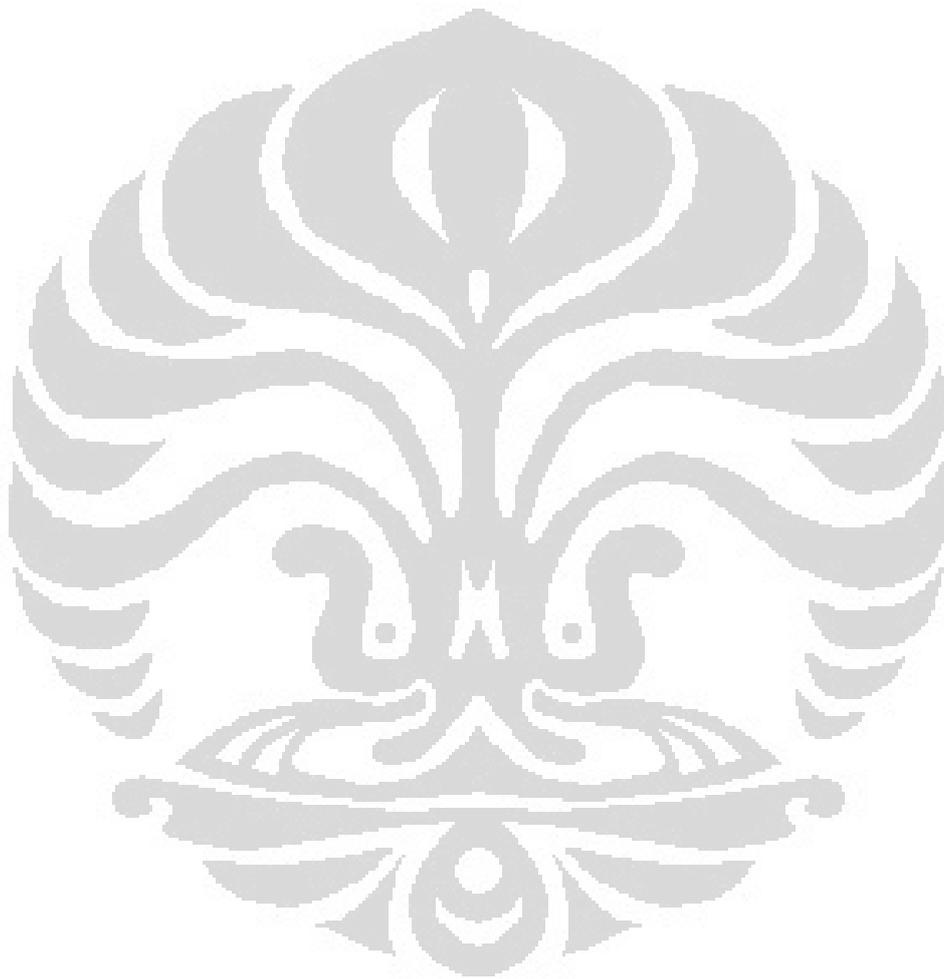


III.5. Metode Pengumpulan Data .....	21
III.5.1. Wawancara Mendalam .....	21
III.5.2. Sumber Tertulis .....	22
III.6. Metode Analisis Data .....	22
III.7. Keabsahan Penelitian .....	23
III.8. Keterbatasan Penelitian .....	25
<b>4. PROFIL LEMBAGA .....</b>	<b>26</b>
IV.1. Sejarah .....	26
IV.2. Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi .....	26
IV.3. Struktur Organisasi .....	27
IV.4. Tujuan .....	27
IV.5. Sasaran dan Garapan .....	28
IV.6. Data Lansia .....	28
IV.7. Persyaratan .....	28
IV.8. Prosedur Pelayanan .....	29
IV.9. Fasilitas Pelayanan .....	29
IV.10. Proses Pelayanan .....	30
<b>5. ANALISIS DAN DISKUSI HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
V.1. Analisis Data .....	31
V.1.1 Informan Pengelola 01 (ST) .....	33
V.1.1.1. Analisis Latar Belakang Informan .....	33
V.1.1.2. Analisis Peran dan Tanggung Jawab .....	34
V.1.1.3. Analisis Kriteria Pekerja .....	36
V.1.1.4. Analisis Kriteria Lansia .....	38
V.1.1.5. Analisis Strategi <i>Customer Relations</i> .....	39
V.1.1.6. Analisis Bentuk Kegiatan dan Pelayanan .....	42
V.1.2. Informan Pekerja 02 (AB) .....	48
V.1.2.1. Analisis Latar Belakang Informan .....	48
V.1.2.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi ( <i>Interpretive Competence</i> ) .....	48
V.1.2.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran ( <i>Role Competence</i> ) .....	49
V.1.2.4. Analisis Kemampuan Diri ( <i>Self Competence</i> ) .....	50
V.1.2.5. Analisis Kemampuan Menetapkan Tujuan ( <i>Goal Competence</i> ) .....	53
V.1.2.6. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan ( <i>Message Competence</i> ) .....	54
V.1.2.7. Analisis Strategi <i>Customer Relations</i> .....	55
V.1.2.8. Analisis Bentuk Kegiatan dan Pelayanan .....	58
V.1.3. Informan Pekerja 03 (RS) .....	60
V.1.3.1. Analisis Latar Belakang Informan .....	61
V.1.3.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi ( <i>Interpretive Competence</i> ) .....	61
V.1.3.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran ( <i>Role Competence</i> ) .....	62

V.1.3.4. Analisis Kemampuan Diri ( <i>Self Competence</i> ).....	63
V.1.3.5. Analisis Kemampuan Menetapkan Tujuan ( <i>Goal Competence</i> ).....	64
V.1.3.6. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan ( <i>Message Competence</i> ).....	64
V.1.3.7. Analisis Strategi <i>Customer Relations</i> .....	66
V.1.3.8. Analisis Bentuk Kegiatan dan Pelayanan .....	67
V.1.4. Informan Lansia 04 (DD) .....	70
V.1.4.1. Analisis Latar Belakang Informan .....	70
V.1.4.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi ( <i>Interpretive Competence</i> ) .....	71
V.1.4.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran ( <i>Role Competence</i> ).....	72
V.1.4.4. Analisis Kemampuan Diri ( <i>Self Competence</i> ).....	73
V.1.4.5. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan ( <i>Message Competence</i> ).....	74
V.1.4.6. Analisis Strategi <i>Customer Relations</i> .....	75
V.1.4.7. Analisis Bentuk Kegiatan dan Pelayanan .....	76
V.1.5. Informan Lansia 05 (YL) .....	79
V.1.5.1. Analisis Latar Belakang Informan .....	79
V.1.5.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi ( <i>Interpretive Competence</i> ).....	80
V.1.5.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran ( <i>Role Competence</i> ).....	81
V.1.5.4. Analisis Kemampuan Diri ( <i>Self Competence</i> ).....	82
V.1.5.5. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan ( <i>Message Competence</i> ).....	83
V.1.5.6. Analisis Strategi <i>Customer Relations</i> .....	84
V.1.5.7. Analisis Bentuk Kegiatan dan Pelayanan .....	85
V.2. Diskusi Hasil Penelitian .....	89
<b>6. PENUTUP</b> .....	<b>96</b>
VI.1. Kesimpulan .....	96
VI.2. Implikasi Penelitian .....	97
VI.3. Rekomendasi Penelitian.....	97
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	<b>98</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Transaksional oleh Barnlund .....	12
Gambar 2.2.	Model of Communicative Competence .....	15
Gambar 4.1.	Bagan Susunan Organisasi Rumah Perlindungan Lanjut Usia Jelambar .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk Penanggung Jawab  
PSTW Budi Mulia V
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk Pekerja  
PSTW Budi Mulia V
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara untuk Klien (Lansia)  
PSTW Budi Mulia V
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Informan  
Penanggung Jawab/Pengelola 01 (ST)
- Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Informan Pekerja 02 (AB)
- Lampiran 6 Transkrip Wawancara dengan Informan Pekerja 03 (RS)
- Lampiran 7 Transkrip Wawancara dengan Informan Lansia 04 (DD)
- Lampiran 8 Transkrip Wawancara dengan Informan Lansia 05 (YL)
- Lampiran 9 Data Penghuni Lansia PSTW Budi Mulia V Jelambar  
Jakarta Barat

## ABSTRAK

Nama : Irene Nataprawira

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Judul : Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Sasana Tresna Werdha  
Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat Melalui Pendekatan Model  
*Communicative Competence*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi *customer relations* Panti Sosial Sasana Tresna Werdha V Jelambar Jakarta Barat melalui pendekatan model *communicative competence*. Keterbatasan lansia di periode usia lanjutnya menuntut penulis untuk menggunakan model *communicative competence* sebagai acuan dalam membuat strategi *customer relations*. Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam dengan strategi penelitian studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pekerja telah melaksanakan aspek-aspek dalam model *communicative competence* melalui kemampuannya membaca situasi, berperan dan menetapkan tujuan dalam melakukan pelayanan sebagai implementasi strategi *customer relations* pada PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat.

Kata kunci : peran dan fungsi PR, *customer relations*, *communicative competence*, citra

## **ABSTRACT**

Name : Irene Nataprawira

Study Program: Public Relations

Title : Customer Relations Strategy of Panti Sosial Sasana Tresna  
Werdha Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat With a Model of  
Communicative Competence Approach

The purpose of this research is to describe customer relations strategy of Panti Sosial Tresna Werdha V Jelambar, Jakarta Barat with a model of communicative competence approach. Limitations of elderly in the period of age, continued authors to use a model of communicative competence as a reference in making customer relations strategy. This study uses in-depth interviews with case study research. As results, this study indicates that workers have carried out aspects of model communicative competence through his ability to read situation, role and set a goal of doing service as a customer relations strategy implementation at that nursing institution.

Key words: the role and function of public relations, customer relations, communicative competence, the image.

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1. Latar Belakang**

Lanjut usia (lansia) merupakan periode akhir dari rentang kehidupan manusia. Berdasarkan Undang – Undang No. 13 Tahun 1998, tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, bahwa yang disebut lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (Depdagri, 2004). Sedangkan pembagian kategori lansia menurut *Second World Assembly on Ageing (SWAA)*, seseorang disebut sebagai lansia jika berumur 60 tahun ke atas di negara berkembang, atau 65 tahun ke atas di negara maju (Mas'ud, 2009).

Dalam menghadapi periode ini, beberapa lansia menjalani kehidupan lanjutnya bersama dengan keluarga mereka, atau bagi mereka yang telah ditinggalkan keluarga dan tidak mampu secara finansial, maka lansia ini dibina dalam suatu panti sosial sesuai dengan jaminan pemerintah RI yang terdapat dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 pasal 5 tentang Kesejahteraan Lansia, dimana disebutkan bahwa “lansia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”(Keppres No. 52, 2004).

Hurlock (1980) memaparkan perubahan fisik yang terjadi pada lansia yaitu perubahan penampilan, penginderaan, seksual, dan kecakapan gerak (motorik). Secara psikologis, masalah yang pada umumnya dialami para lansia yaitu kurangnya perhatian dari individu lain, rasa keterasingan dari lingkungan, yaitu kurangnya perlindungan dan kesejahteraan terutama bagi lansia dengan kondisi sosial ekonomi rendah (Da Cunha, 2001).

Keterbatasan sebagaimana disebutkan di atas tentunya semakin berat apabila lansia harus menjalaninya tanpa dukungan dan bantuan pihak lain, terutama bagi mereka yang telah seorang diri tanpa memiliki sanak famili lagi. Kondisi yang sebagaimana telah disebutkan di atas seringkali tidak jauh berbeda dengan lansia yang masih memiliki keluarga. Faktor hubungan antara anak dan orang tua yang semakin terkikis oleh tuntutan dan keadaan ekonomi, menyita dan membuat anak – anak tidak lagi memiliki kesempatan untuk memberikan perhatian dan perawatan pada orang tuanya secara fisik, sosial dan psikologis. Hal ini mengakibatkan lanjut usia tersebut merasa terlantar dan kesepian dalam

rumah. Pada kondisi demikian peran panti werdha sangat dibutuhkan dalam mengambil alih fungsi dan peranan sosial keluarga yang tak terjalankan.

Namun permasalahannya di sini adalah persepsi akan keberadaan lansia di panti sosial seringkali dianggap negatif dan keliru. Mayoritas masyarakat Indonesia yang masih sarat akan nilai – nilai budi pekerti dan bakti dalam keluarga, melihat lansia yang tinggal di panti werdha sebagai orang yang perlu dikasihani dan terlihat menderita dengan keberadaan mereka di panti werdha. Padahal, semakin berkembangnya zaman, Pemerintah telah mengupayakan kesejahteraan bagi kaum – kaum yang mengalami masalah sosial, terutama bagi para lansia terlantar yang menempati panti werdha, dimana pelayanan terus diusahakan dan dimaksimalkan.

Indonesia sendiri merupakan negara berpenduduk dengan peringkat keempat di dunia setelah Cina, Amerika dan India dengan jumlah mencapai angka tujuh miliar jiwa penduduknya, dimana satu miliar diantaranya atau sejumlah 24 juta jiwa adalah penduduk lansia (Menkokesra, n.d.)

Ketika fenomena ini semakin menguat, konsekuensi logisnya, manajemen sebuah panti sosial sudah seharusnya menangkap pentingnya menjaga dengan memaksimalkan pelayanan kesejahteraan bagi lansia sebagai klien-nya di berbagai bidang seperti sosial, kesehatan, pendidikan dan pembinaan keagamaan. Terutama bagi panti sosial binaan pemerintah yang pada dasarnya merupakan acuan bagi panti – panti swasta yang semakin banyak berkembang di masyarakat.

Pemerintah melihat keberadaan panti swasta dapat membantu mewujudkan masyarakat Indonesia yang bebas dari masalah kesejahteraan sosial, terutama dalam hal ini adalah lanjut usia terlantar (Parjiyono, 2009). Hal ini pula sesuai dengan implikasi Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (UU KS) terhadap seluruh *stakeholder* pemerintah dan masyarakat untuk mendukung dan bekerja sama lebih baik dalam penyelenggaraan aktif kesejahteraan sosial (Depsos, 2009).

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Provinsi DKI Jakarta, yang berfungsi sebagai suatu tempat/sarana pelayanan kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia yang

mengalami masalah sosial ketidakpunyaan keluarga dan ketidakmampuan secara fisik dan ekonomi untuk diberikan pembinaan pelayanan sosial serta perlindungan agar mereka dapat hidup secara wajar. Latar belakang dilakukannya pelayanan dan pembinaan terhadap lansia di panti sosial oleh Pemda DKI Jakarta, antara lain karena semakin tergesernya nilai-nilai pola keluarga kecil yang mengakibatkan terlantarnya sebagian lansia.

Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V – Jakarta Barat dibangun pada tahun 1994, yang dikukuhkan dengan Pergub Prov DKI Jakarta no. 57 tahun 2010. Panti tersebut dibangun di atas tanah seluas 2,141 m<sup>2</sup>, terletak di Jl. Jelambar Selatan II/10, Jelambar, Jakarta Barat (Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Sasana Tresna Werdha Budi Mulia Jelambar, 2008).

Tujuan didirikannya panti sosial ini adalah agar terbina dan tersantuninya PMKS lanjut usia terlantar, sehingga mampu melaksanakan fungsi sosialnya.

Visi STW Budi Mulia adalah memberikan pembinaan dan penyantunan kepada para lanjut usia terlantar agar dapat hidup layak. Sedangkan misi PSTW Budi Mulia adalah agar para lanjut usia terlantar dapat terbina dan tersantuni, sehingga mampu melaksanakan fungsi sosialnya.

Pelayanan di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat, sepenuhnya dilakukan oleh para pekerja panti sosial tersebut sesuai bidang tugas masing-masing pekerja. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Kantor PSTW Budi Mulia V Jelambar, jumlah pekerja yang melayani para lansia penghuni panti sosial itu sebanyak 15 orang karyawan termasuk di dalamnya 1 orang Penanggung Jawab.

Maka dalam menjalankan tugas keseharian pekerja sebagai *customer service person* pada konteks pelayanan terhadap lansia, dibutuhkan suatu kemampuan Komunikasi Antar Pribadi yang efektif sehingga dapat dipahami dengan baik oleh lansia tersebut. Hal ini mengingat para lansia rata-rata berumur di atas 60 tahun yang sudah memiliki banyak keterbatasan seperti keterbatasan semantik, fisik maupun psikologis, dimana jika keterbatasan ini tidak diantisipasi oleh para pekerja (*customer service person*) yang melayani tersebut, maka akan terjadi *noise* atau gangguan di dalam proses komunikasi yang berjalan sehingga pesan tidak dipahami.

Dikaitkan dengan model komunikasi Barnlund (1970), yaitu proses komunikasi transaksional yang melibatkan individu dengan latar belakang berbeda, maka di dalam model komunikasi tersebut Barnlund menambahkan unsur *noise* (gangguan) yang mungkin terjadi dalam proses penyampaian komunikasi tersebut. Hal ini berarti bahwa untuk mencapai komunikasi efektif, komunikator perlu menentukan strategi yang tepat untuk mengurangi atau meminimalisir adanya *noise* dari penerima komunikasi.

Panti Sosial Sasana Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat tentunya menginginkan agar para *customer*-nya, dalam hal ini lansia, merasa nyaman bertempat tinggal di panti werdha tersebut. Oleh karena itu diperlukan sebuah upaya yang konsisten untuk membina hubungan baik dengan para lansianya, dimana upaya ini dikenal dengan istilah *customer relations*.

Tidaklah mudah melakukan *customer relations* pada lansia tersebut, mengingat berbagai keterbatasan yang dihadapinya di periode lanjut usianya. Oleh karena itu dibutuhkan kemampuan yang baik dari pekerja dalam membina hubungan baik dengan lansia tersebut, dimana model *communicative competence* digunakan sebagai acuan bagi para pekerja dalam menjalankan pendekatan personalnya dengan lansia.

Maka agar terjadi penyampaian komunikasi yang efektif, maka komunikator perlu menjalani tahapan-tahapan sebagaimana yang ada dalam model Communicative Competence (1) memaknai situasi yang terjadi di sekitar, (2) menetapkan tujuan yang sesuai dengan strategi, (3) menjalankan peranan sosial yang tepat, (4) mempresentasikan *image* yang positif pada orang lain, (5) memilih penyampaian pesan yang tepat. Kemampuan-kemampuan ini berhubungan dengan tipe dari Skema Proses Kompetensi yang terdiri dari *Interpretative Competence, Goal Competence, Role Competence and Message Competence* (Trenholm, 1996, p. 12).

Pada awalnya dibutuhkan kemampuan pekerja untuk memahami situasi dan kondisi lansia yang bersangkutan sebagai kliennya, mengingat kondisi lansia yang memiliki keterbatasan yang berbeda-beda. Jika ia sudah dapat memahami karakteristik kliennya, kemudian barulah dapat ditetapkan peranan dan tujuan

komunikasinya yang berujung pada sebuah strategi komunikasi yang sesuai dengan karakteristik lansianya.

Demikian perkiraan prediksi pada tahun 2010, Indonesia akan menjadi negara dengan kecepatan pertumbuhan lansia tertinggi di dunia, yaitu mengalami perubahan sebesar 414% dalam kurun waktu 1990–2020 (Turana, Yuda., Adre Mayza & Jofizal Jannis, 2009). Hal ini menandakan akan potensi berkembangnya jumlah penghuni panti werdha di Jakarta, di seluruh Indonesia, tidak terkecuali pada Sasana Tresna Werdha Budi Mulia V, Jakarta Barat. Oleh sebab itu, aplikasi sebuah kegiatan humas dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap klien PSTW Budi Mulia V, melihat pekerja sebagai peran utama yang berhadapan langsung dalam menjalankan segala proses pengenalan akan lansia, menetapkan tindakan sesuai tujuan, memberikan kesan positif ketika menyampaikan pesan, sekaligus mewakili keinginan dan kebutuhan lansia yang akan dibawa ke manajemen.

## **I.2. Rumusan Permasalahan**

Kedudukan PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat sebagai panti binaan pemerintah diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanannya dan menjadi acuan bagi panti – panti werdha kepemilikan swasta lainnya. Dengan semakin meningkatnya jumlah lansia terlantar dan persepsi masyarakat yang memandang sebelah mata terhadap keberadaan lansia di panti werdha, faktor pelayanan dalam meningkatkan *customer relations*, memegang peranan penting dalam penyampaian jasa yang bukan sekedar fisik namun secara psikologis seperti rasa kenyamanan dan penghargaan baik.

Demi memaksimalkan pelayanan tersebut, disinilah peranan pekerja sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan lansia untuk memiliki kemampuan komunikasi untuk mengenal kondisi yang dihadapinya (*interpretative competence*), memainkan peranan sosialnya (*role competence*), menetapkan tujuan (*goal competence*) dan memberikan kesan positif (*self competence*) dalam penyampaian pesannya (*message competence*).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pertanyaan dari penelitian ini adalah: “*bagaimana strategi customer*

*relations Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V, Jelambar, Jakarta Barat dengan pendekatan model berbasis Communicative Competence.”*

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada permasalahan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi *customer relations* manajemen PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat melalui pendekatan model *Communicative Competence*.

### **I.4 Signifikansi Penelitian**

#### **1. Signifikansi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bahwa untuk melakukan *customer relations* terutama terhadap khalayak lansia, dibutuhkan pendekatan Komunikasi Antar Pribadi secara khusus sebagaimana yang dibahas dalam model *Communicative Competence*.

#### **2. Signifikansi Praktis**

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat, bahwa jika setiap aspek dalam model *Communicative Competence* dilakukan maka akan membawa hasil yang maksimal.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat bahwa aspek *Human Relations* merupakan aspek yang sangat mendasar dan menjadi sebuah strategi yang ampuh dalam melakukan pendekatan personal yang efektif. Hal ini mengingat bahwa lansia memiliki karakteristik khusus yang membutuhkan penanganan personal secara khusus pula.

## **BAB II KERANGKA PEMIKIRAN**

### **II.1. *Public Relations***

#### **II.1.1. Fungsi *Public Relations***

Fungsi utama *public relations* adalah (Sulaksana, 2003, p. 124):

1. Hubungan dengan pers; menyajikan berita dan informasi tentang perusahaan dengan cara se-efektif mungkin
2. Hubungan dengan konsumen; mengadakan hubungan baik dengan konsumen yang menguntungkan
3. Komunikasi korporat; meningkatkan kesepahaman organisasi melalui komunikasi internal dan eksternal
4. Lobi; menjalin hubungan erat dengan para penentu kebijakan
5. Konseling; memberi saran manajemen tentang isu – isu publik dan bagaimana perusahaan harus menyikapinya serta tentang citra perusahaan

Sesuai dengan salah satu fungsi dari *Public Relations* yakni menjalin hubungan baik dengan konsumen, maka dibutuhkan serangkaian strategi *customer relations* agar konsumen merasakan diutamakan bagi perusahaan.

### **II.2. *Customer Relations***

#### **II.2.1 Pelanggan (*Customer*)**

Untuk melihat *customer relations* yang diadakan, maka terlebih dahulu harus melihat definisi dari pelanggan itu sendiri. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performa perusahaan (Nasution, 2001, p. 44).

Kata pelanggan (*customer*) berasal dari kata *custom*, yang didefinisikan sebagai membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa dan mempraktikkan kebiasaan. Jadi pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli yang terbentuk melalui perubahan dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu (Griffin, 2005, p. 31).

Pada dasarnya, dikenal 3 (tiga) macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu sebagai berikut (Nasution, 2001, p. 51):

1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerjaan atau perusahaan. Bagian – bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan merupakan contoh dari pelanggan internal.

2. Pelanggan Antara

Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Distributor yang mendistribusikan produk – produk dan agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir merupakan contohnya.

3. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, sering disebut pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan produk atau jasa tersebut.

### II.2.2. Definisi *Customer Relations*

Salah satu fungsi *Public Relations* adalah menjalin hubungan dengan pihak eksternal, yang meliputi pelanggan, khalayak sekitar, pemerintah dan pers (Effendy, 1993, p. 134).

Menurut Ronald Swill (Swill, 2001, p. 12), *customer relations* adalah:

*“..an enterprise approach to understanding and influencing customer behavior through meaningful communication in order to improve customer acquisition, customer retention, customer loyalty and customer profitability.”*

Hubungan dengan pelanggan merupakan pendekatan dari perusahaan untuk mengerti dan mempengaruhi perilaku pelanggan melalui komunikasi dalam rangka memperbaiki tingkat akuisisi pelanggan, ketahanan pelanggan, kesetiaan pelanggan dan tingkat keuntungan yang diraih dari pelanggan.

Pengertian lain didefinisikan oleh Kristin Andersen dan Carol Kerr (Andersen dan Kerr, 2003, p. 2):

*“Customer relations is a comprehensive approach for creating, maintaining, and expanding customer relationship.”*

Hubungan pelanggan merupakan suatu pendekatan komprehensif untuk membuat, menjaga, dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan.

Menurut James G, Barnes (Barnes, 2001, p. 253) :

*“Hubungan antara produsen atau penyedia jasa yang difokuskan terhadap retensi para pelanggan dan merupakan suatu apresiasi atas nilai pelanggan.”*

Tujuan dari diadakannya program *customer relations* adalah untuk meningkatkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi lebih baik, dimana tercipta hubungan yang saling menguntungkan. Di satu pihak pelanggan mendapatkan kepuasan lebih atas pelayanan yang diberikan perusahaan sedangkan di pihak lain perusahaan mendapatkan keuntungan akibat penjualan produk/jasa.

*Customer relations* akan muncul pada saat pelanggan berhubungan dengan perusahaan dalam periode waktu tertentu. *Customer relations* akan menciptakan kedekatan hingga terdapat keterikatan dengan perusahaan. Maka dari itu diperlukan rasa kejujuran, komitmen, komunikasi dan saling pengertian (Rangkuti, 2006).

Pada dasarnya *customer relations* merupakan kegiatan yang diupayakan bagi terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik eksternal. Menurut Melvin Sharpe (Kasali, 1994, p. 9) terdapat lima prinsip untuk menjalankan hubungan yang harmonis, yaitu :

1. Komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas
2. Keterbukaan dan konsistensi terhadap langkah – langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain
3. Komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan untuk membangun suatu hubungan
4. Evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah atau penyesuaian yang dibutuhkan bagi *social harmony*.
5. Langkah – langkah yang adil untuk mendapatkan hubungan timbal balik

Untuk mengoptimalkan fungsi *customer relations*, diperlukan suatu strategi yang berfokus pada pelanggan bukan pada barang atau jasa yang diperjualbelikannya.

### **II.2.3. Strategi *Customer Relations***

Dalam menjalankan *customer relations* maka dibutuhkan serangkaian strategi untuk mencapai hubungan yang maksimal dengan kliennya. Pada dasarnya strategi *customer relations* memiliki konsep yang sama dengan strategi pemasaran dalam hal merencanakan program untuk mencapai tujuan namun memiliki fokus konsentrasi yang berbeda. Strategi pemasaran lebih pada melihat laba, sedangkan strategi *customer relations* berkonsentrasi pada apa yang pelanggan nilai (Tunggal, 2000, p. 4).

Sebelum menentukan strategi *customer relations* yang akan dilakukan setiap usaha membuat tiga macam keputusan (Barnes, 2003, p.49), yaitu :

- a. Konsumen manakah yang dituju?
- b. Taktik apakah yang akan digunakan dalam upaya memberikan kepuasan kepada konsumen tersebut?
- c. Kepuasan seperti apakah yang diinginkan oleh konsumen tersebut?

Setiap strategi *customer relations* selalu berhubungan dengan kegiatan dan pelayanan yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan sebagai sebuah komponen yang ditawarkan pada pelanggan dapat dipandang beberapa perspektif yang berbeda. Pelayanan dapat didefinisikan secara formal dari jasa yang diikutkan pada pembelian sebuah produk dalam hal total penawaran. Unsur – unsur dari penawaran termasuk dalam reparasi, kualitas, kenyamanan, yang merupakan aspek penawaran yang dipisahkan dari produk itu sendiri (Barnes, 2003, p. 50).

### **II.2.4. Pelayanan Pelanggan**

*Customer relations* yang dilaksanakan sebuah lembaga, dalam hal ini PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat pada dasarnya dapat dilaksanakan berupa pelayanan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut

dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan sudah mengetahui tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan tidak langsung oleh karyawan menggunakan teknologi. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Kasmir, 2005).

Menurut Zeithamel dan Bitner (1996, p. 124), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga, serta faktor situasional dan faktor personal.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa. Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut – atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan. Ada lima dimensi yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan, yaitu (Rangkuti, 2006, p. 30):

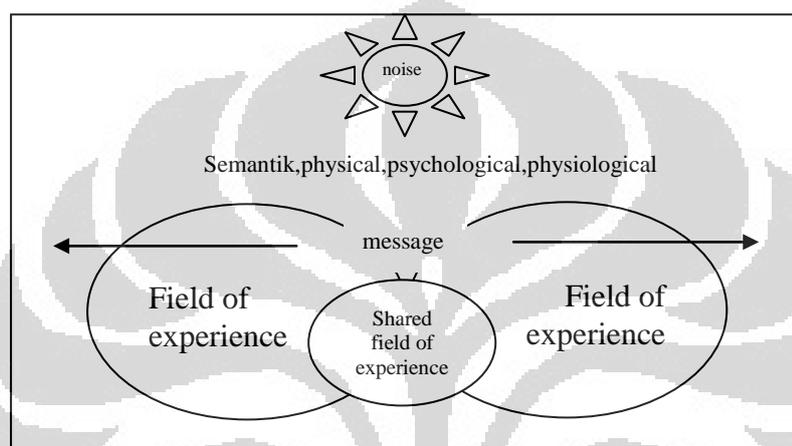
1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Empathy* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

### **II.3. Model Komunikasi**

#### **II.3.1. Komunikasi Transaksional**

Model komunikasi transaksional dikembangkan oleh Barnlund (1970) dimana model ini menggarisbawahi pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus-menerus dalam sebuah episode komunikasi dengan latar belakang dua

individu yang berbeda. Komunikasi bersifat transaksional adalah proses kooperatif dimana pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektivitas komunikasi yang terjadi, termasuk pada kemungkinan terjadinya *noise* (gangguan) berupa semantik, fisik dan psikologis. Model transaksional berasumsi bahwa saat kita terus-menerus mengirimkan dan menerima pesan, seseorang berurusan baik dengan elemen verbal dan non-verbal. Dengan kata lain, peserta komunikasi (komunikator) melakukan proses negosiasi makna.



**Gambar 2.1.** Model Komunikasi Transaksional oleh Barnlund

### II.3.2. Komunikasi Antar Pribadi

KAP adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang (Wiryanto, 2004, p. 32)

Menurut Stephen W. Littlejohn dalam bukunya yang berjudul *Theories of Human Communication* (Littlejohn, 1995, p. 18):

*“interpersonal communication deals with communication between people, usually face to face, private settings.”*

Komunikasi antar pribadi berhubungan dengan komunikasi yang terjadi antar manusia, biasanya berhadapan langsung, pada keadaan empat mata.

Definisi lain dari Deddy Mulyana mengenai komunikasi interpersonal adalah (Mulyana, 2000, p. 73):

*“Komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun secara non-verbal.”*

Komunikasi interpersonal oleh Spritzer dkk (Ferris, 2003) diketahui berpengaruh terhadap aktivitas-aktivitas koordinasi yang lebih baik, dan sebagai hasilnya, kinerja tim meningkat. Ashkanasy dan Hooper (Ferris, 2003) beralasan bahwa komitmen afektif terhadap orang lain diperlukan untuk komunikasi yang positif. Dengan demikian, semakin kohesif suatu tim kerja, semakin positif dan menguntungkan pula upaya-upaya komunikasi tim. Lebih lanjut, Wong dan Law (2002) menemukan bahwa komunikasi yang positif diperlukan untuk menunjang keberhasilan dalam lingkungan kerja. Dengan kata lain, komunikasi yang efektif berpengaruh untuk meningkatkan upaya-upaya koordinasi, yang selanjutnya akan meningkatkan kinerja tim (Ferris, 2003).

### **II.3.2.1. Model *Communicative Competence***

Proses komunikasi tidaklah selalu berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu inilah salah satu alasan pentingnya mempelajari komunikasi antar pribadi. Seringkali seseorang dihadapkan pada berbagai permasalahan yang sulit sehingga membuatnya tidak tahu apa yang harus diungkapkan dan dikatakan secara jelas. Hal ini memungkinkan seseorang untuk berbicara atau berkonsultasi kepada orang lain yang tidak direncanakan. Dalam kondisi dan situasi tersebut maka disinilah unsur kompetensi komunikasi menjadi penting.

Kompetensi komunikasi (*communicative competence*) adalah (Trenholm, 1996, p. 11):

*“the ability to communicate in a personally effective and socially appropriate manner”*

Kemampuan untuk berkomunikasi secara pribadi dan sosial yang sesuai dan efektif.

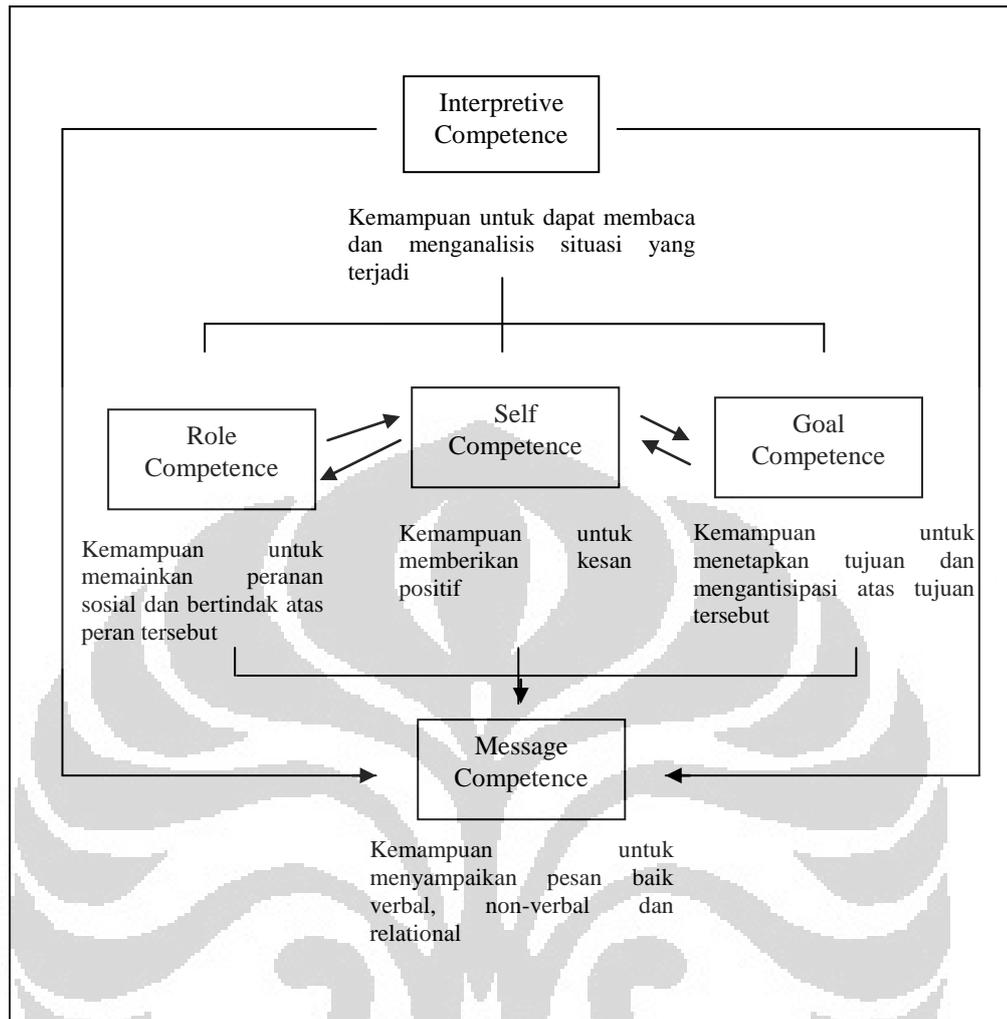
Jablin dan Sias mendefinisikan kompetensi komunikasi sebagai sejumlah kemampuan, selanjutnya, disebut *resources*, yang dimiliki seorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi. Definisi ini merupakan pendekatan

strategik, berorientasi tujuan terhadap kompetensi yang menekankan pengetahuan dan kemampuan (Payne, 2005).

Kompetensi komunikasi melibatkan dua tingkatan yakni:

1. Tingkat awal (*surface level*), merupakan bagian kompetensi yang dapat dilihat, kinerja aktual dari perilaku sehari – hari sehingga dapat dikatakan sebagai *performative competence*, kompetensi yang ditunjukkan orang setiap saat yang mencerminkan perilaku komunikasi.
2. Tingkat dalam (*deeper level*), merupakan segala sesuatu yang harus diketahui sebelum dilakukan sehingga dapat dikatakan sebagai *process competence*, yang merupakan segala kognitif dan pengetahuan yang diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang memadai.

Terdapat berbagai jenis model kompetensi komunikasi, sebagian fokus kepada *performative aspects*, sebagian fokus pada *process*. Trenholm mengatakan bahwa seseorang komunikator yang berkompotensi harus mengetahui lima hal yakni: 1) menetapkan suatu makna ke dalam dunia sekitar, 2) menetapkan tujuan strategis, 3) mengambil peran sosial yang tepat, 3) menyajikan gambaran bernilai kepada dunia, 4) menghasilkan generalisasi pesan. Kemampuan – kemampuan ini terkait dengan tipe dari proses kompetensi dalam model yakni: *Interpretative Competence*, *Goal Competence*, *Role Competence*, *Self Competence* dan *Message Competence* (gambar pada halaman selanjutnya)



**Gambar 2.2.** Model of Communicative Competence

#### II.3.2.1.1. Kemampuan Membaca Situasi (*Interpretive Competence*)

Dalam membuat sebuah pesan yang efektif, diperlukan pengumpulan data awal terkait dimana komunikasi akan diadakan. Oleh karena itu *Interpretive Competence* merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi, mengorganisasi dan menginterpretasikan kondisi dalam sebuah interaksi.

Kondisi yang tidak familiar membuat seseorang harus mengumpulkan informasi yang terkait, karena tidak selamanya manusia menyadari segala stimuli di sekitarnya. Ketika seseorang memiliki kemampuan untuk menginterpretasikan, maka mereka dapat mengetahui dengan cepat apa yang menjadi aspek penting atau tidak dalam melihat suatu permasalahan.

Dalam proses komunikasi antar pribadi, kebutuhan untuk dapat menginterpretasikan khususnya menjadi penting dalam rangka memahami situasi dimana seseorang terlibat di dalamnya. Kemampuan menginterpretasi terutama dalam rangka mengetahui perasaan dan kebutuhan individu yang dihadapi sebagai informasi dan data awal yang berharga. Kemudian menamakannya, mengkategorikannya, dan memutuskan hal yang dilakukan atas data tersebut.

#### **II.3.2.1.2. Kemampuan Memainkan Peran (*Role Competence*)**

Komunikasi merupakan sebuah aktivitas kordinasi yang sudah seharusnya diterima oleh dua pihak. Oleh sebab itu, komunikasi yang efektif harus diterimsa oleh kebudayaan dan lingkungan sosial seseorang atau sebuah kelompok. *Role competence* adalah kemampuan untuk memainkan peran sosial dan mengetahui perilaku apa yang sesuai atas peranan yang dimainkan tersebut.

Dalam penyampaian komunikasi yang efektif, seseorang harus mengenali tindakan apa yang sesuai dan batasan – batasan apa yang tidak diperkenankan. Terutama ketika memasuki sebuah kebudayaan dan lingkungan yang berbeda, maka komunikator tetap harus membawa dan bersikap sesuai dengan apa yang telah dibawanya.

#### **II.5.2.3. Kemampuan Diri (*Self Competence*)**

Tentu saja dalam kemampuan untuk berkomunikasi tidak selamanya harus mengikuti pengaturan sosial secara etika dan ketat. Hal tersebut menjadikan komunikator sebagai robot atau manusia yang palsu karena mereka kehilangan karakter dirinya yang unik. *Self competence* adalah kemampuan untuk memilih dan menyajikan citra diri yang diinginkan.

Komunikator yang memiliki kemampuan dirinya, dia mengetahui dirinya, apa yang diinginkanya dan dapat menyampaikannya pada orang lain dengan gaya komunikasinya tersendiri. Hal ini menjadi penting berkaitan dengan apabila seseorang yang memiliki pandangan negatif akan dirinya, maka itulah yang disajikannya pada orang lain. Begitu pula sebaliknya dengan citra diri yang positif maka ia akan berkomunikasi dengan kepercayaan diri di berbagai situasi.

#### II.5.2.4. Kemampuan Menetapkan Tujuan (*Goal Competence*)

Proses akhir dari kemampuan komunikasi adalah perencanaan. *Goal competence* merupakan kemampuan untuk menetapkan apa yang ingin dicapai, mengantisipasi kemungkinan konsekuensi yang terjadi dan memilih pilihan efektif dalam sebuah tindakan.

Kemampuan untuk menetapkan tujuan tidak juga mudah. Beberapa orang kehilangan kemampuan ini bukan saja tidak dapat mengkomunikasikan apa yang ingin disampaikannya, tetapi mereka benar - benar tidak mengetahui apa sebenarnya yang ingin disampaikan sehingga seringkali strategi yang dihasilkannya pun terlihat lemah dan tidak tersampaikan dengan baik.

#### II.5.2.5. Kemampuan Menyampaikan Pesan (*Message Competence*)

*Message competence* merupakan kemampuan untuk membuat pesan yang terpilih dimana orang lain mendapatkan makna yang menimbulkan respon terhadap pesan tersebut.

Kemampuan penyampaian pesan ini termasuk di dalamnya adalah kemampuan secara *verbal* maupun *non-verbal*. *Verbal competence* merupakan kemampuan untuk memproses dan menggunakan bahasa perantara untuk menyampaikan konten dalam cara efektif. Sedangkan *non-verbal competence* adalah kemampuan untuk memproses dan menggunakan aktivitas bukan kata - kata untuk menyampaikan konten dan cara yang efektif diantaranya gerakan tubuh, ekspresi, jarak dan waktu, penampilan fisik dan karakteristik vokal.

Kombinasi *verbal* dan *non-verbal* menghasilkan dua jenis pengertian, konten dan makna hubungan. Konten bersifat eksplisit, sedangkan hubungan bersifat implisit dan kontekstual. Oleh karena itu diperlukan pula *relational competence* yakni kemampuan untuk memproses dan membuat pesan yang menyajikan jenis dari sebuah hubungan yang terlihat atau disampaikan dari komunikator dalam suatu waktu.

### II.6. Asumsi Teoritis

Dalam melaksanakan *Customer Relations* yang efektif dibutuhkan sebuah model *Communicative Competence* sebagai strategi *customer relations* yang

terdiri dari unsur *Interpretative Competence*, *Role Competence*, *Self Competence*, *Goal Competence* dan *Message Competence*. Hal ini dilakukan mengingat proses komunikasi yang melibatkan 2 individu dengan latar belakang yang berbeda-beda sebagaimana yang dijelaskan dalam model *transactional communication* oleh Barlund dimungkinkan terjadinya *noise* (gangguan) dalam proses komunikasi tersebut seperti *noise* fisik, semantik maupun psikologis.



## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **III.1. Paradigma Penelitian**

Paradigma yang menjadi landasan penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *social meaningful* action melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial dalam *setting* sehari – hari yang alamiah agar mampu memahami dan menafsirkan bagaimana pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara dunia sosial mereka (Hidayat, 2003, p. 3).

Paradigma ini menyatakan bahwa (1) dasar untuk menjelaskan kehidupan, peristiwa sosial dan manusia bukan ilmu dalam kerangka positivistik, tetapi justru dalam arti *common sense*. Menurut mereka, pengetahuan dan pemikiran awam berisikan arti dan makna yang diberikan individu terhadap pengalaman dan kehidupannya sehari-hari, dan hal tersebutlah yang menjadi awal penelitian ilmu-ilmu sosial, (2) pendekatan yang digunakan adalah induktif, berjalan dari yang spesifik menuju yang umum, dari yang konkrit menuju yang abstrak, (3) ilmu bersifat idiografis bukan nomotetis, karena ilmu mengungkap bahwa realitas tertampilkan dalam simbol-simbol melalui bentuk-bentuk deskriptif, (4) pengetahuan tidak hanya diperoleh melalui indera karena pemahaman mengenai makna dan interpretasi adalah jauh lebih penting dan (5) ilmu tidak bebas nilai. Kondisi bebas nilai tidak menjadi sesuatu yang dianggap penting dan tidak pula mungkin dicapai (Sarantakos dalam Poerwandari, 2007, p. 22-23)

Paradigma konstruktivis dipikih peneliti untuk mendapatkan gambaran konstruksi pengalaman lansia akan pelayanan kesejahteraan yang dilakukan oleh pengelola berkaitan pula dengan peranan, tujuan, pesan dari strategi customer relations yang dilaksanakan.

### **III.2. Pendekatan Penelitian**

Sebagai implikasi dari paradigma konstruktivis yang digunakan, peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti ingin mengkaji dan membahas realita yang terjadi, aspek – aspek kunci permasalahan terlibat secara jelas dan

mendalam, yang mungkin tidak akan terpresentasikan dengan angka – angka. Sesuai dengan pendapat Rangan, pendekatan kualitatif lebih dipahami sebagai pengembang data (*data enhancers*). Ketika data dikembangkan, akan memungkinkan untuk melihat aspek – aspek kunci dari kasus yang dibahas secara lebih jelas (Neuman, 2003, p. 16).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar foto rekaman video dan lain – lain.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti mengkaji bagaimana strategi *customer relations* PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat dengan peranan, tujuan dan pesan dari strategi yang dilaksanakan manajemen.

### **III.3. Sifat Penelitian**

Jika dilihat dari tujuan penelitian, maka sifat penelitian merupakan penelitian deskriptif dimana penelitian ini akan menghasilkan laporan penelitian yang berisi kutipan – kutipan data (berupa kata – kata, gambar dan bukan angka – angka) untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut (Moleong, 2007, p. 11)

Menurut Nazir (2005, p. 54), metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah (Rakhmat, 2004, p. 25):

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisinya dan praktek – praktek yang berlaku
3. Membuat perbandingan dan evaluasi
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah

yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *customer relations* PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat dengan peranan, tujuan dan pesan dari strategi yang dilaksanakan manajemen.

### **III.4. Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi studi kasus. Studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas – batas antara fenomena dan konteks yang dipelajari tidak tampak dengan tegas dan bila multi sumber dimanfaatkan (Yin, 2008, p. 18)

Sedangkan Stake dalam Vanderstoep dan Johnston (2009, p. 209) melihat penelitian studi kasus sebagai sesuatu yang spesifik, kompleks dan memiliki fungsi yakni sebuah sistem yang terikat. Sebuah kasus berbentuk sistem terintegrasi, bagian sistem yang tidak berfungsi dengan baik dan memiliki manfaat yang mungkin irasional, tetapi hal tersebut tetaplah menjadi sebuah sistem. Dengan demikian orang – orang atau program tersebut berpotensi menjadi sebuah kasus.

Sebuah sistem antara lain adalah sebuah organisasi, sebuah korporasi, sebuah dukungan kelompok mahasiswa. Sebuah sistem mungkin dibatasi oleh ukuran, waktu atau kegunaan. Sebuah sistem digolongkan secara keseluruhan, ketergantungan antar bagiannya, *non-summativity* dan sebuah kecenderungan mencapai sebuah titik keseimbangan (Vanderstoep&Johnston, 2009, p. 209).

Peneliti dalam studi kasus ini menggunakan studi kasus berupa studi hubungan pelanggan melalui model *communicative competence*, dimana hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vanderstoep berkenaan dengan kasus sebuah organisasi atau lembaga.

### **III.5. Metode Pengumpulan Data**

#### **III.5.1. Wawancara Mendalam**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan

dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2007, p. 186)

Peneliti harus mencatat teknik yang mana kondisi dan situasi yang mana mendukung penerimaan informasinya yang paling tepat. Sebaiknya pada waktu uji coba digunakan *tape recorder* (Arikunto, 2007, p. 228)

Dalam penelitian ini informan yang akan diwawancarai didapatkan melalui teknik *Purposive*. *Purposive sampling* adalah teknik cuplikan penelitian kualitatif yang cenderung “*purposive*” karena dipandang lebih mampu menangkap kelengkapan dan kedalaman data. Dalam penelitian kualitatif tujuan sampling bersifat internal (*internal sampling*) artinya sampel tidak mewakili populasi atau tidak merumuskan karakteristik populasi, tetapi mewakili informasi yang mendalam dan generalisasinya mengarah kepada generalisasi teoritis (Sutopo, 2002, p. 36).

Dalam mendapatkan data dari informan, maka peneliti mewawancarai informan sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti di dalam PSTW Budi Mulia V Jelambar, yakni pengelola sebagai peranan utama dalam merencanakan dan merumuskan strategi, pekerja sebagai ujung tombak pelayanan panti, dan lansia sebagai pihak yang mendapatkan jasa tersebut.

### **III.5.2. Sumber Tertulis**

Sumber data dan jenis data yang terdiri atas kata-kata dan tindakan, sumber tertulis, foto, dan data statistik. Selain itu masih ada sumber data yang tidak dipersoalkan di sini seperti yang bersifat non-verbal (Moleong, 2007: 241).

Teknik Dalam rangka memperkuat informasi yang didapatkan dalam penelitian ini, maka peneliti meminta dokumen terkait, dimana pada instansi – instansi pemerintah dokumen tersebut dinamakan dokumen resmi. Oleh sebab itu, penelitian membutuhkan data kepenghunan lansia, data pekerja dan data lain terkait struktur organisasi dari PSTW Budi Mulia V Jelambar.

### **III.6. Metode Analisis Data**

Dalam penelitian studi kasus ada empat bentuk analisa dan interpretasi

data yakni agregasi kategorial, peneliti mencari koleksi contoh dari data dan berharap pemaknaan terhadap isu terkait akan muncul. Kedua, interpretasi langsung, pada satu sisi, peneliti studi kasus mencari contoh tunggal dan kemudian memaknainya tanpa melihat dari banyak contoh lain. Hal ini merupakan proses menyatukan data – data terpisah dan menaruhnya bersama – sama agar menjadi bermakna. Ketiga, peneliti harus menetapkan pola dan melihat hubungannya antara dua atau lebih kategori. Keempat, peneliti harus mengembangkan generalisasi alamiah dari menganalisis data dan kesimpulan (Stake dalam Creswell, 2007, p. 165)

Pada tahap ini dibutuhkan pengertian yang mendalam terhadap data, perhatian yang penuh dan keterbukaan terhadap hal-hal yang muncul di luar apa yang ingin digali. Berdasarkan kerangka teori dan pedoman wawancara, peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan coding. Dengan pedoman ini, peneliti kemudian kembali membaca transkrip wawancara dan melakukan *coding*, melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan. Data yang relevan diberi kode dan penjelasan singkat, kemudian dikelompokkan atau dikategorikan berdasarkan kerangka analisis yang telah dibuat (Marshall dan Rossman, 2010, p. 209)

Dalam penelitian ini metode analisis data tematik digunakan dalam menempatkan informasi berdasarkan pengalaman – pengalaman lansia yang ada kepada kelompok – kelompok dengan tema yang sama. Dalam hal ini pengalaman lansia ditempatkan pada strategi *customer relations* yang ada dengan pendekatan model *Communicative Competence*.

### III.7. Keabsahan Penelitian

Pada umumnya konvensional keabsahan (*goodness criteria*) dalam sebuah penelitian dinilai dari validitas dan reliabilitas penelitian tersebut. Namun konsep ini dianggap tidak cocok dalam penelitian kualitatif karena kriteria ini merupakan turunan dari penelitian kuantitatif. Oleh sebab itu Lincoln dan Guba, dalam buku karangan Daymon & Holloway, menetapkan sebuah konsep keabsahan penelitian alternatif berupa *Authenticity* dan *Trustworthiness* (Daymon & Holloway, 2011, p. 84).

*Authenticity* atau otensitas adalah sebuah keadaan yang dicapai ketika strategi yang digunakan dalam sebuah penelitian dapat melaporkan gagasan sebenarnya. Penggunaan partisipan dalam penelitian dilakukan dengan cara yang adil dengan tujuan membantu partisipan memahami dunianya dan memperbaiki dirinya. Kriteria ini dipenuhi dengan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada informan sebelum dan sesudah wawancara dilakukan. Peneliti mengemukakan maksud dibalik pertanyaan – pertanyaan yang dilontarkan dan memberi kesempatan bagi informan untuk bertanya tentang penelitian yang dilakukan. Selain itu topik penelitian yang saat ini diteliti, belum pernah diteliti dalam dunia ilmu pengetahuan sebelumnya sehingga menjamin keaslian karya peneliti.

*Trustworthiness* adalah sejauh mana sebuah penelitian dapat dipercaya. Terdapat beberapa unsur penopang kriteria ini yaitu:

1. *Credibility*, merupakan unsur pengganti dari validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Hal ini tercapai apabila peneliti dan orang – orang yang terlibat dalam suatu penelitian mengetahui sejauh mana kebenaran dari temuan – temuan terkait konteks sosial mereka pribadi. Dalam memenuhi kriteria ini, peneliti menanyakan terlebih dahulu kepada informan mengenai latar belakang dan pengalamannya mengenai penelitian ini. Setelah wawancara dilakukan, peneliti berupaya mengadakan konfirmasi pandangan informan melalui jawaban pertanyaan yang telah diungkapkan. Selain itu dalam menganalisis data, peneliti berusaha semaksimal mungkin menangkap pesan non-verbal yang terjadi saat informan menyampaikan pesan untuk melihat sejauh mana jawaban tersebut menampilkan sikap yang sebenarnya.
2. *Transferability*, merupakan unsur pengganti dari validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Hal ini tercapai apabila penelitian mampu membantu pembaca memindahkan pengetahuan yang didapat dari hasil penelitian ini untuk digunakan pada situasi dan kondisi yang berbeda. Dalam rangka memenuhi kriteria tersebut, penelitian ini berusaha memberikan gambaran mengenai strategi *customer relations*

Panti Sasana Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar dengan pendekatan model *communicative competence* yang diharapkan dapat diterapkan pada seluruh panti werdha binaan pemerintah lainnya.

3. *Dependability*, merupakan unsur pengganti reliabilitas. Hal ini tercapai apabila penelitian dilaksanakan secara konsisten dan menyajikan hasil yang akurat. Dalam memenuhi kriteria ini, peneliti berusaha melaksanakan langkah penelitian sesuai dengan metode dan prosedur penelitian yang berlaku. Selain itu dalam mencapai hasil yang akurat, peneliti berusaha menyajikan data sebenar-benarnya yang berada di lapangan.

### **III.8. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini diperkirakan muncul dalam proses wawancara yaitu:

1. Keterbatasan penelitian dalam proses wawancara terkait pada respon emosional dan pandangan informan yang membaur.
2. Ketidakmampuan informan mencerna pertanyaan wawancara akibat keterbatasan pendengaran.
3. Kemungkinan pandangan peneliti membiaskan pandangan yang diberikan informan.
4. Kemungkinan terjadi perbedaan penangkapan makna bagi peneliti atas pandangan yang diungkapkan informan.
5. Kemungkinan terjadi ketidakpekaan pada peneliti dalam melihat respon informan selama proses wawancara baik menutup diri dan ketidaknyamanan.

## **BAB IV PROFIL LEMBAGA**

### **IV.1. Sejarah**

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Provinsi DKI Jakarta, yang berfungsi sebagai suatu tempat/sarana pelayanan kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia yang mengalami masalah sosial ketidakpunyaan keluarga dan ketidakmampuan secara fisik dan ekonomi untuk diberikan pembinaan pelayanan sosial serta perlindungan agar mereka dapat hidup secara wajar. Latar belakang dilakukannya pelayanan dan pembinaan terhadap lansia di panti sosial oleh Pemda DKI Jakarta, antara lain karena semakin tergesernya nilai-nilai pola keluarga kecil yang mengakibatkan terlantarnya sebagian lansia.

Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V – Jakarta Barat dibangun pada tahun 1994, yang dikukuhkan dengan Pergub Prov DKI Jakarta no. 57 tahun 2010. Panti tersebut dibangun di atas tanah seluas 2,141 m<sup>2</sup>, terletak di Jl. Jelambar Selatan II/10, Jelambar, Jakarta Barat.

### **IV.2. Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi**

Visi STW Budi Mulia adalah memberikan pembinaan dan penyantunan kepada para lanjut usia terlantar agar dapat hidup layak. Sedangkan misi PSTW Budi Mulia adalah agar para lanjut usia terlantar dapat terbina dan tersantuni, sehingga mampu melaksanakan fungsi sosialnya.

Tugas pokok PSTW Budi Mulia Jelambar adalah memberikan pelayanan kesejahteraan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) lanjut usia terlantar.

Fungsi dari PSTW Budi Mulia Jelambar adalah :

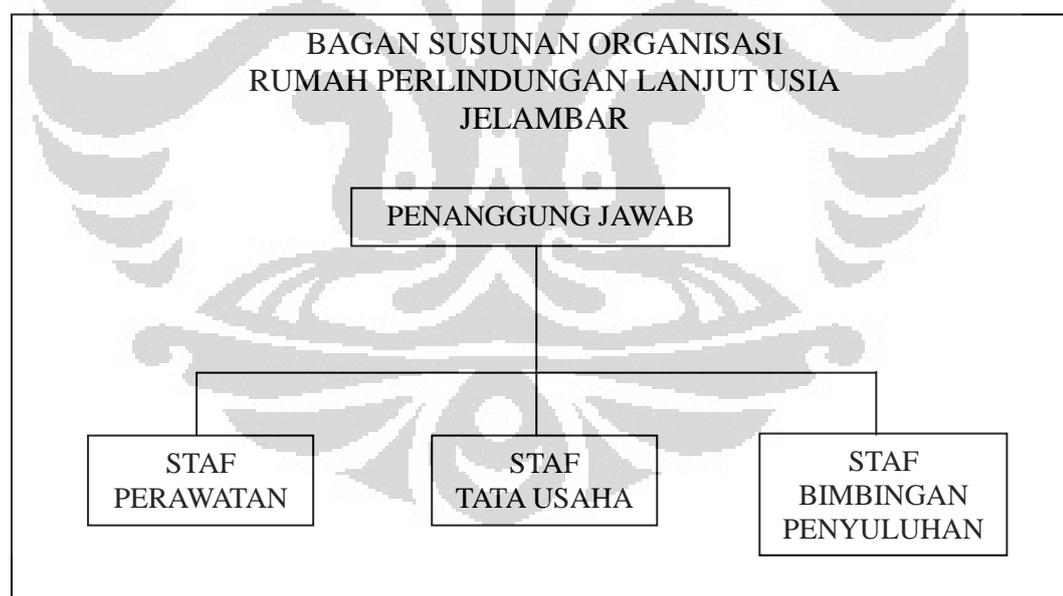
1. Mengadakan pendekatan, motivasi dan observasi calon klien serta penerimaan (*intake*)
2. Pengungkapan dan pemahaman masalah (*assesment*)
3. Penyusunan rencana intervensi
4. Intervensi, meliputi :

- a. *Social Treatment* (penyembuhan sosial) antara lain: penampungan, pelayanan, penyantunan, dan perawatan.
  - b. *Social Development* (pengembangan sosial) antara lain: bimbingan sosial individual, kelompok maupun masyarakat dengan kegiatannya pembinaan fisik, mental, bimbingan keterampilan dan rujukan.
5. Melakukan kegiatan pembinaan lanjut

### IV.3. Struktur Organisasi

Pelayanan di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat, sepenuhnya dilakukan oleh para pegawai panti sosial tersebut sesuai bidang tugas masing-masing pegawai. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Kantor PSTW Budi Mulia V Jelambar, jumlah pegawai yang melayani para lansia penghuni panti sosial itu sebanyak 15 orang karyawan termasuk di dalamnya 1 orang Penanggung Jawab.

Berikut adalah struktur organisasi dan daftar nama pegawai yang bekerja di PSTW Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat :



**Gambar 4.1.** Bagan Susunan Organisasi Rumah Perlindungan Lanjut Usia Jelambar (Dokumentasi PSTW Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat)

### IV.4. Tujuan

Terbina dan tersantuninya PMKS lanjut usia terlantar, sehingga mampu

melaksanakan fungsi sosialnya.

#### **IV.5. Sasaran dan Garapan**

Adapun sasaran garapan PSTW Budi Mulia V Jelambar adalah:

1. Penduduk DKI Jakarta;
2. Lanjut usia terlantar berusia minimum 60 tahun;
3. Tidak mempunyai penghasilan/berdaya guna mencari nafkah bagi penghidupannya;
4. Tidak ada keluarga/orang lain/lingkungan yang dapat memberikan bantuan penghidupannya; dan
5. Keluarga yang benar-benar tidak mampu.

#### **IV.6. Data Lansia**

Sampai pada bulan November 2011, jumlah lansia yang menempati PSTW Budi Mulia V Jelambar mencapai angka 97 lansia dengan klasifikasi 47 laki – laki dan 50 perempuan dimana usia termuda lansia mencapai pada angka 60 tahun dan usia tertua mencapai angka 94 tahun. Lansia yang beragama Islam sebanyak 73 orang, sedangkan lansia yang beragama Kristen sebanyak 14 orang dan Buddha sebanyak 10 orang. Daerah asal lansia beraneka ragam mulai dari Bogor, Jakarta, Lampung, Surabaya, Solo, Semarang, Bandung, Pekalongan, Garut, Cirebon, Pacit, Tasikmalaya, Medan, Manado, Palembang, Malang, Sragen, Yogyakarta, Purworejo, Kudus, Aceh, Indramayu, Sleman, Banjarmasin dan Tangerang dimana lansia yang berasal dari Jakarta berjumlah terbanyak mencapai 43 orang (41,71%). Lansia yang datang dari penyaluran masyarakat sebanyak 20 orang, sedangkan lansia yang berasal dari penampungan sementara sebanyak 45 orang, berasal dari Dinas Sosial dan Suku Dinas sebanyak 14 orang, dan penyaluran lainnya seperti gereja, kelurahan, panti lain sebanyak 18 orang (lampiran 9)

#### **IV.7. Persyaratan**

PSTW Budi Mulia V Jelambar membuat persyaratan bagi para lansia yang dikirim oleh pihak-pihak yang berkepentingan untuk menjadi penghuni panti, sebagai berikut:

1. Warga DKI Jakarta;

2. Umur 60 tahun ke atas;
3. Terlantar karena tidak ada atau tidak diurus oleh keluarganya;
4. Tidak mampu yang disertai surat keterangan dari lurah;
5. Sehat jasmani dan rohani;
6. Tidak mampu menolong diri sendiri; dan
7. Rekomendasi dari Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial, Suku Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial setempat.

#### **IV.8. Prosedur Pelayanan**

Secara keseluruhan prosedur pelayanan yang dilakukan PSTW Budi Mulia V Jelambar ketika menerima PMKS adalah sebagai berikut:

1. Penyerahan dari kepolisian
  - a. Menyerahkan langsung ke PSTW
  - b. Surat penyerahan
2. Penyerahan dari institusi sosial (pemerintah/swasta)
  - a. Surat pengantar penyerahan
  - b. Laporan sosial (*Case Study*) PMKS yang bersangkutan
3. Penyerahan dari keluarga/masyarakat
  - a. Menyerahkan langsung ke PSTW
  - b. Membuat surat pernyataan tertulis di atas materai
4. Penyerahan dari rumah sakit
  - a. Menyerahkan ke PSTW dengan surat rekomendasi dari Dinas Sosial setempat
  - b. Kelengkapannya:
    - Surat penyerahan
    - Berita acara penyerahan
    - *Case Study*

#### **IV.9. Fasilitas Pelayanan**

1. Penampungan dan perawatan
2. Pelayanan kesehatan
3. Usaha kesejahteraan sosial, mental dan spiritual bagi lansia binaan

4. Kegiatan rekreatif dan rekreasi
5. Pembinaan lanjut

#### **IV.10. Proses Pelayanan**

Untuk kelancaran pelaksanaan program penanganan PMKS lanjut usia di dalam PSTW, pelaksanaannya melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pendekatan awal/*intake process*, terdiri dari:
  - a. Orientasi dan konsultasi
  - b. Identifikasi
  - c. Motivasi
  - d. Seleksi
2. Penerimaan, terdiri dari:
  - a. Registrasi
  - b. Penelaahan dan pengungkapan masalah (*assesment*)
  - c. Penempatan dan program
3. Bimbingan sosial dan keterampilan
4. Pembinaan lanjut
  - a. Supervisi bagi lanjut usia binaan yang telah mampu melaksanakan fungsi sosialnya
  - b. Bimbingan sosial (*home visit*) terhadap lanjut usia binaan yang kembali ke keluarganya/wali

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN DISKUSI HASIL PENELITIAN**

#### **V.1. Analisis Data**

Sebagaimana data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari 5 orang informan, yang seluruhnya berasal dari PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat. Informan 1 merupakan pihak pengelola sedangkan informan 2 dan 3 merupakan pekerja PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat. Selanjutnya, informan 4 dan 5 adalah lansia yang merupakan klien dari PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat. Adapun kategorisasi tema yang dianalisis dari pengelola, pekerja dan lansia adalah sebagai berikut:

##### **1. Pihak Pengelola PSTW Budi Mulia V Jelambar**

###### **- Latar Belakang Informan**

Latar belakang pengelola mencakup latar pendidikan, usia, lamanya bekerja dan demografi terkait dengan peran dan tanggung jawabnya dalam pelaksanaan strategi *customer relations*.

###### **- Peran dan tanggung jawab**

Untuk mengkaji sejauh mana peran dan tanggung jawab pihak pengelola di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar.

###### **- Kriteria pekerja**

Untuk melihat sejauh mana pihak pengelola menentukan kriteria pekerja di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar.

###### **- Kriteria lansia**

Untuk melihat sejauh mana pihak pengelola menentukan kriteria penerimaan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar.

###### **- Strategi *Customer Relations* PSTW Budi Mulia V**

Untuk mengetahui sejauh mana pihak pengelola PSTW Budi Mulia V Jelambar melaksanakan strategi *customer relations*. Hal ini mengingat bahwa kegiatan *customer relations* merupakan perencanaan yang matang dalam pengelolaan hubungan dengan klien.

- **Bentuk kegiatan dan pelayanan**

Untuk mengkaji sejauh mana pengelola mengagendakan dan melaksanakan kegiatan dan aktivitas pelayanan sehari – hari.

## 2. Pihak Pekerja PSTW Budi Mulia V Jelambar

- **Latar Belakang Informan**

Latar belakang pendidikan, usia, lama bekerja dan demografi yang dimiliki pekerja berkaitan dengan model *communicative competence*.

- **Kemampuan Membaca Situasi (*Interpretive Competence*)**

Untuk mengkaji sejauh mana pekerja melakukan pelayanan pada lansia mengacu pada *interpretive competence*.

- **Kemampuan Memainkan Peran (*Role Competence*)**

Untuk mengetahui sejauh mana pekerja memiliki kemampuan menjalankan perannya dalam melayani lansia sesuai dengan latar belakang lansia yang dihadapinya.

- **Kemampuan Diri (*Self Competence*)**

Untuk mengetahui sejauh mana pekerja menampilkan kesan positif di mata lansia.

- **Kemampuan Menetapkan Tujuan (*Goal Competence*)**

Untuk mengetahui sejauh mana pekerja memiliki kemampuan untuk menetapkan tujuan agar mendapatkan hasil pelayanan yang maksimal terhadap lansia.

- **Kemampuan Penyampaian Pesan (*Message Competence*)**

Salah satu hal yang perlu dicapai oleh pekerja dalam menetapkan tujuan dalam melayani lansia tersebut salah satunya adalah bagaimana pekerja memiliki kemampuan dalam menyampaikan pesan baik berupa pesan yang sifatnya informatif, persuasif dan ekspresif.

## 3. Lansia PSTW Budi Mulia V Jelambar

- **Latar Belakang Informan**

Latar belakang pendidikan, usia, lama menetap dan demografi yang dimiliki lansia terkait dengan model *communicative competence* yang dilaksanakan pekerja.

- **Kemampuan Membaca Situasi (*Interpretive Competence*)**  
Untuk mengetahui sejauh mana lansia dapat mengamati kemampuan pekerja dalam melakukan pelayanan terhadap kliennya.
- **Kemampuan Menjalankan Peran (*Role Competence*)**  
Untuk melihat sejauh mana lansia menyadari pelayanan yang dilakukan pekerja terkait dengan peran sosialnya.
- **Kemampuan Diri (*Self Competence*)**  
Untuk menguji sejauh mana lansia dapat mengingat pekerja yang berkesan bagi dirinya.
- **Kemampuan Penyampaian Pesan (*Message Competence*)**  
Untuk melihat sejauh mana pekerja memiliki kemampuan baik dalam bertutur kata maupun menunjukkan ekspresi yang berkesan bagi lansia.

#### **V.1.1 Informan Pengelola 01 (ST)**

Posisi	: Penanggung jawab
Usia	: 43 tahun
Pendidikan terakhir	: S1 STIAMI Ilmu Administrasi Negara
Lama bekerja	: 11 bulan (Des 2010 s/d Nov 2011)

##### **V.1.1.1 Analisis Latar Belakang Informan**

Wanita berkerudung dan berkawat gigi ini menceritakan pengalamannya sebelum ditugaskan pada PSTW Budi Mulia V Jelambar. Selama kurang lebih empat tahun mempelajari seluk beluk ilmu sosial pada tingkat SLTA dan mendapatkan pengalaman praktek pada panti rehabilitasi wanita dan panti werdha, sebelum kemudian beliau dipercaya menjabat sebagai Sekretaris Kepala Dinas Sosial Pemda DKI Jakarta selama kurang lebih tiga tahun. Tidak heran informan secara teoritik menguasai serba – serbi Panti Sosial terkait permasalahan struktural dan koordinasi dengan Dinas Sosial DKI Jakarta.

Ketika wawancara dilakukan dengan peneliti, informan baru saja selesai melakukan *shollat*. Dengan tersenyum ramah beliau menyapa peneliti kemudian masuk ke dalam ruangannya dan menyempatkan memakai sepatu tertutup terlebih dahulu (melihat orang – orang yang berada pada ruangan kantor sepenuhnya

mepas alas kaki mereka supaya ruangan tetap bersih). Proses wawancara berlangsung komunikatif dan informan cukup memenuhi informasi yang dibutuhkan peneliti.

#### **V.1.1.2. Analisis Peran dan Tanggung Jawab Pengelola PSTW Budi Mulia V**

ST sebagai Penanggung Jawab PSTW Budi Mulia Jelambar menyatakan dasar tujuan yang ingin dicapainya yaitu merangkul dan melayani lansia sampai akhir hayat mereka. Kehidupan lansia yang sebelumnya terlantar di jalan seharusnya diupayakan lebih baik dengan keberadaan lansia di panti ini. Berikut kutipan wawancara dengan ST :

*“Tujuan dasarnya kita merangkul dan melayani mereka. Lansia itu jangan sampai disini terabaikan. Jangan sampai udah sakit di jalan, meninggalnya nanti di jalan. Jadi kita maunya ya kita urus mereka sampe meninggal nanti di sini, sampai akhir hayat gitu.”*

Dalam menyelesaikan segala permasalahan yang berkaitan dengan lansia, ST melihat pekerja sebagai mitra dan teman untuk bekerja bersama – sama memecahkan solusi terbaik. Berikut kutipan wawancara dengan beliau:

*“Kalau menurut saya, pekerja adalah mitra kerja dan teman bersama untuk menyelesaikan segala masalah lansia ini.”*

ST menyatakan perannya sebagai motivator bagi pekerja dalam memberikan dukungan terus – menerus pada rapat bulanan agar memiliki kemampuan khusus yaitu sabar dan tidak emosi. Hal ini karena pekerja menghadapi lansia yang terkadang memiliki kemauan yang bersifat abstrak. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Ya saya mengingatkan terus dalam rapat bulanan bahwa kita di sini memang harus memiliki kemampuan khusus seperti sabar dan tidak emosi. Kita menghadapi lansia yang terkadang memiliki pemikiran yang abstrak.”*

Dalam rapat evaluasi setiap bulan, permasalahan setiap panti akan dibawa pada rapat tingkat pusat dengan sesama penanggung jawab panti. Barulah perwakilan panti pusat yang akan melaporkan hasil rapat kepada Dinas Sosial DKI Jakarta. Demikian kutipannya:

*“Iya pastinya masalah apapun harus dibawa ke pusat dulu, nanti baru dari pusat, mereka yang menyampaikan. Karena secara strukturnya begitu.”*

Dalam rangka merangkul dan melayani lansia, pengelola seringkali harus dihadapkan akan hambatan dalam pelaksanaannya. ST mengungkapkan lansia mudah melarikan diri dari panti melihat gerbang tidak dapat sepenuhnya ditutup karena keberadaan masjid di dalamnya. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Kalau hambatan di sini, pintu gerbang panti otomatis ga bisa tertutup terus ya. Walau malem tertutup namun ga bisa sepenuhnya 24 jam karena kita punya masjid di dalam. Jadi ketika sholat subuh dan isa dibuka, lansia yang biasa bebas di jalan mereka terkadang kabur karena petugas mungkin lengah atau sedang pada sholat subuh.”*

ST mengetahui dirinya harus mampu menjadi pemecah masalah dan pemutus suatu keputusan sebagai pemimpin di sini. Ketika banyak lansia yang melarikan diri karena gerbang panti tidak dapat dikunci selama 24 jam, ST memaksimalkan dan mengingatkan pekerja untuk selalu antisipatif menutup rapat gerbang. Lansia yang hilang segera dicari oleh pekerja menggunakan motor di lingkungan sekitar panti. Berikut adalah kutipan wawancara dengan ST:

*“Saya juga menghimbau pekerja harus siap menjaga gerbang. Kita sudah berusaha semaksimal mungkin, tetapi kalau lansia pergi juga ya petugas mencarinya dengan menggunakan motor, karena biasanya lansianya belum jauh dari lingkungan sekitar.”*

Sebagai pimpinan panti, ST pula seharusnya mengetahui perasaan dan kebutuhan kliennya yakni lansia. Mereka adalah yang terlantar dan tidak terurus di jalan - jalan. Selain kebutuhan dasar seperti makan, tempat tinggal dan pakaian, kebutuhan yang bersifat kenyamanan turut dimaksimalkan panti. Berikut kutipan wawancara dengan ST:

*“Dibanding dengan waktu lansia berada di jalan gitu kan, mereka mau makan aja harus susah payah. Kebanyakan dari lansia di sini merasa aman, tenang dan diperhatikan.. Istilahnya sudah gak mencari – cari gituloh, udah ada semua, udah disiapkan semua, makan , mandi, ada yang nyuciin. Semuanya uda disediakan oleh Pemda DKI Jakarta dan Dinas Sosial gitu.”*

### V.1.1.3. Analisis Kriteria Pekerja PSTW Budi Mulia V

ST mengatakan diperlukannya kemampuan khusus bagi para pekerja yang berhadapan langsung dengan lansia setiap harinya. Beliau mengingatkan dan menanamkan terus dalam rapat pada pekerja untuk menyadari, memaklumi, tetap sabar dan tidak emosional karena pelanggan yang dihadapi adalah lanjut usia yang memiliki keterbatasan. Berikut kutipan wawancara dengannya:

*“Saya juga menanamkan dan mengingatkan terus dalam rapat setiap bulan bahwa di sini kita memang harus punya kemampuan khusus untuk sabar dan tidak emosi. Kita menghadapi lansia yang terkadang pemikirannya abstrak.”*

ST mengungkapkan sistem rekrutmen pekerja pada PSTW Budi Mulia V Jelambar yang merupakan sebuah rekrutmen sistematis dari Pemerintah Daerah DKI Jakarta. Melalui Badan Kepegawaian Daerah, pekerja diseleksi untuk menjabat sebagai Pegawai Negeri Sipil DKI Jakarta yang akan dikirim pada setiap Dinas yang membutuhkan kontribusi pegawai baru, salah satunya di sini adalah Dinas Sosial DKI Jakarta. Demikian kutipan wawancara dengan beliau:

*“Untuk karyawan di sini, itu otomatis dari Pemda DKI. Jadi di sana ada Badan Kepegawaian Daerah yang mengurus penerimaan untuk PNS DKI Jakarta. Kemudian dari BKD dipilah ke Dinas – Dinas, salah satunya ya Dinas Sosial ini.”*

Rekrutmen pekerja biasanya diadakan dalam kurun waktu satu tahun sekali tepatnya setiap bulan Oktober. Namun ST mengakui sistem tersebut disesuaikan kembali dengan kebutuhan pegawai dari Dinas – Dinas yang ada. Misalnya untuk kurun waktu dua tahun ke depan ini, Pemerintah DKI Jakarta menurutnya tidak menerima karyawan baru sesuai dengan pernyataan wawancara ST:

*“Rekrutmen pekerja itu setiap bulan Oktober. Tapi ya tergantung apabila kebutuhan pegawai besar, Pemda DKI biasanya menerima. Tapi kayaknya untuk tahun ini dan dua tahun yang akan datang, tidak menerima karyawan..”*

Setelah pengiriman tenaga kerja pada masing – masing Dinas yang membutuhkan, kemudian tahap selanjutnya adalah penempatan pekerja pada Unit Pelaksana Teknis (UPT), yang menurut ST, sebagai wujud lapangan dimana tenaga tersebut akan bekerja. Sedangkan UPT Dinas Sosial terdiri dari berbagai

panti seperti panti asuhan, panti werdha, panti penampungan wanita, psikotik dan sebagainya. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Dari Dinas baru ditempatkan ke UPT atau Unit Pelaksana Teknis. Jadi kaya yang di lapangannya lah ya. UPT Dinas bukan panti jompo aja, dari panti asuhan bisa, psikotik, remaja, wanita.”*

ST menceritakan bahwa sistem pekerja yang berlaku bagi pekerja yang berada pada panti ini ketika seseorang masuk adalah sebagai pramu sosial atau tenaga honorer. Barulah setelah pengabdian beberapa tahun kemudian diangkat menjadi PNS. Setelah pengangkatan tersebut, pekerja akan menjalani pelatihan yang diselenggarakan Dinas Sosial DKI Jakarta. Demikian kutipannya:

*“Iya memang kita kan pekerja sosial yang kebetulan pada waktu awal sistemnya honor. Istilahnya menjadi pramu sosial, yaitu pegawai yang belum diangkat ke pegawai negeri. Setelah mengabdikan menjadi pramu sosial, akhirnya diangkat jadi PNS. Kemudian setelah diangkat, memang ada pelatihan dari Dinas Sosial.”*

Pelatihan yang diadakan bagi para pekerja sosial tersebut diberikan oleh Dinas Sosial setiap tahunnya pada bulan Oktober. Berikut kutipannya :

*“Jadwal pelatihan dari Dinas itu kalo gak salah bulan Oktober ya. Ini belum lama kemaren, pekerja sosial ikut pelatihan ini.”*

ST sendiri mengaku walau tidak pernah mengikuti pelatihan tersebut, latar belakang pendidikan yang berasal dari jurusan Pekerja Sosial selama 4 tahun pada tingkat SLTA dan pengalaman praktek pada panti – panti yang didaparkannya menjadikan beliau terbiasa menangani lansia pada PSTW Budi Mulia V sekarang ini. Sebagai tambahan, ST mengungkapkan sebagian besar pekerja yang diterima oleh Dinas Sosial DKI Jakarta adalah mereka yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu sosial. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara dengannya:

*“Kalau saya memang dulu backgroundnya dari Sekolah Menengah Pekerjaan Sosial. Jadi ketika SLTA selama 4 tahun saya memang sudah fak itu dan langsung menjalani praktek di panti werdha. Kemudian setengah tahun lagi saya praktek di panti rehabilitasi wanita. Jadi kebanyakan yang diterima di Dinas Sosial memiliki background ilmu sosial.”*

#### V.1.1.4. Analisis Kriteria Lansia PSTW Budi Mulia

Lansia yang berada pada PSTW Budi Mulia V ini sebagian besar merupakan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang berasal dari hasil penertiban Dinas Sosial, yang dalam hal ini, bekerja sama dengan Satpol PP dan Kepolisian untuk mengadakan razia PMKS di jalan – jalan ibu kota. Mereka yang tertangkap akan dibawa pada PSDI yang ada di Kedoya, Cipayung dan Cengkareng barulah kemudian dipilah - pilah kepada panti rehabilitasi wanita, remaja, anak – anak dan lansia. Demikian ST menguraikan dalam kutipan wawancara tersebut:

*“PMKS itu adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang ada di jalan – jalan itu. Opa omanya ini yang merupakan lanjut usia yang terlantar di jalan dan ditertibkan oleh kerja sama Satpol PP, Dinas Sosial dan Kepolisian. Biasanya kalo ada razia gabungan, lansia yang tertangkap dikirim dulu ke PSDI, Panti Sosial sementara di Kedoya, Cipayung, Cengkareng. Nah dari situ, kemudian baru dipilah – pilah ada masyarakat, ada lansia terlantar, ada wanita tunasusila, ada psikotik. Nah salah satunya yang lanjut usia itu dikirim ke gelanggang panti werdha.”*

Peneliti menanyakan kriteria umur lansia yang harus berusia minimal 60 tahun. ST menegaskan secara umum lansia harus minimal berusia tersebut, namun tidak dipungkiri ada beberapa lansia yang sudah lupa akan tahun kelahirannya. Beliau juga menambahkan peranan penampungan yang telah memilah PMKS berdasarkan kategorinya masing – masing. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Hmmm, secara teori lansia yang masuk ke panti ini harus 60 tahun ke atas. Tapi lansia juga kadang lupa umurnya. Dan pada dasarnya kita dikirimkan dari penampungan, ya berarti mereka sudah menetapkan orang itu lansia.”*

Ketika seorang lansia pertama kali datang ke panti, tahap awal merupakan tahap penting dalam memberikan kenyamanan bagi lansia sebagai seorang petugas sosial. Penanganan dimulai dari kebersihan lansia seperti memandikan, merapikan kuku dan rambut sampai memberikan makanan dan minum. Demikian kutipannya:

*“Sebagai petugas sosial kita terima dulu lansianya, paling engga kita mandikan, kuku yang panjang dan rambut dipotong -*

*potongin. Sudah mandi bersih, kita kasih makan dan minum dulu. Dari jalan kan udah kumel dan kotor.”*

Proses selanjutnya merupakan identifikasi untuk mencari tahu informasi latar belakang lansia berupa data diri dan tempat lansia tertangkap. Berikut kutipan wawancara dengan ST:

*“Identifikasi itu proses awal ya. Jadi kita pas lansia dateng dan kita terima trus kita diidentifikasi seperti nama, data diri, trus ketangkepnya dimana.”*

Ketika peneliti menanyakan permasalahan kesehatan seorang lansia yang baru datang, ST menyatakan proses identifikasi merupakan tahapan wawancara untuk mengenal riwayat penyakit lansia tersebut. Hal ini karena panti tidak memiliki jasa dokter untuk mengadakan pemeriksaan secara medis sehingga permasalahan kesehatan diupayakan selanjutnya melalui kerja sama dengan puskesmas. Sesuai dengan kutipan wawancara dengan ST sebagai berikut:

*“Kita memang tidak ada dokter di sini, jadi identifikasi penyakit lansia ya wawancara aja. Kalau penanganan penyakitnya kan nanti kita akan kerja sama dengan puskesmas sini untuk ke depannya.”*

Sedangkan tahap ke depan bagi lansia adalah penyaluran. Baik penyaluran pada panti lain atau ketika lansia meninggal dunia maka jenazah akan disalurkan pada lembaga pemakaman yang bekerja sama dengan panti. Demikian kutipan wawancara dengan Siti:

*“Ya jadi lansia dapat disalurkan ke panti lain atau ketika meninggal disalurkan ke makam.”*

#### **V.1.1.5. Analisis Strategi *Customer Relations* PSTW Budi Mulia V**

ST memaparkan pemahamannya tentang sebuah strategi yakni sebagai sebuah cara penanganan lansia di tempat ini. Demikian kutipan wawancara dengan ST:

*“Sebuah strategi itu ya suatu cara penanganan lansia disini.”*

Penanganan yang selama ini dilakukan ST dalam menghadapi lansia, secara teknis, berdasarkan sistem barak yang berada di panti. ST mengakui kekurangan tenaga kerja sehingga tidak memungkinkan sistem

pertanggungjawaban beberapa lansia terhadap satu pekerja. Dua orang petugas yang bertugas dalam satu barak bertanggung jawab atas segala keperluan lansia yang terdapat di dalam tempat tersebut mulai dari pendekatan lansia, kebersihan, kesehatan dan kebersihan ruangan. Demikian adalah kutipan wawancara ST:

*“Kalo kita penanganannya di sini berdasarkan per barak. Satu barak ada dua petugas. Jadi ya dua petugas ini bertugas dari menangani masalah kebersihan kamar, pendekatan WBS dan kesehatan, kebersihan WBS-nya. Kalo misalnya satu orang pegang berapa gitu tenaga kita gak cukup.”*

Lebih lanjut ST menjelaskan pembagian barak berdasarkan jenis kelamin dan kesehatan lansia tersebut. Lansia yang terkategori sehat dan mandiri berada pada barak yang terdapat tempat tidur. Sedangkan lansia yang sudah tidak dapat mandiri berada pada ruangan isolasi yang bertempat-tidurkan kasur matras di atas lantai. Menurutnya sistem ini memudahkan dan mempercepat pekerja membersihkan diri lansia dan ruangan ketika pagi tiba. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Jadi ada pembagian barak laki – laki dan perempuan. Kemudian kalau yang masih tergolong sehat kita masukan ke barak yang ada tempat tidurnya. Tapi kalau ada WBS yang sudah gak bisa mandiri kita masukan ke ruang isolasi yang gak pake tempat tidur hanya pake kasur yang ada plat plastik gitu. Ini biar kalau pagi kan kadang udah kotor, biar cepet juga dibersihkan.”*

Petugas sebuah barak merupakan satu orang laki – laki dan satu orang perempuan. Ketika sedang menangani barak perempuan, petugas perempuan memandikan lansia sedang petugas laki – laki membersihkan ruangan. Dua orang petugas tersebut harus bertanggung jawab akan kurang lebih 18 orang lansia yang berada dalam barak tersebut. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Kalau yang di sini barak perempuan itu ada delapan belas orang. Petugas barak itu campur, satu laki – laki satu perempuan. Jadi kalo yang perempuan khusus untuk mandiin lansia yang perempuan dan pakein pampers. Yang laki tinggal nyapu ngepel sama nyikat kamar mandi.”*

Sistem barak yang berlaku pada panti, menekankan tanggung jawab penuh dari pekerja yang berada pada barak tersebut. Menurutnya, lansia dalam kondisi sehat atau sakit seluruhnya merupakan tanggung jawab dari pekerja. Demikian kutipannya:

*“Jadi tetep aja petugas barak itu merangkap seluruhnya gitu. Walaupun udah lansia udah ga bisa apa – apa, tanggung jawabnya dari si pekerja barak.”*

Sedangkan hubungan pekerja terhadap lansia sudah seperti keluarga sendiri sehingga pekerjaan nyaman dilaksanakan dengan hati yang ikhlas. Berbeda apabila pekerja menganggap lansia hanyalah sebatas orang lain. Menurut ST, hal ini yang menjadikan pekerja melayani dengan sikap hati - hati di panti sampai saat ini. Demikian adalah kutipan wawancara tersebut:

*“Jadi hubungan ke lansia sudah sebagai orang tua sehingga kita bekerja juga nyaman, hati – hati dan ikhlas. Kalau kita anggep lansia orang lain, kita bisa semena – mena.”*

Dalam menangani lansia sehari – harinya, ST mengingatkan dan menyadarkan pada pekerja akan konsekuensi pekerjaan menghadapi pelanggan yang memiliki keterbatasan di usia tuanya. Ketika tingkah laku lansia sudah di luar batas, pekerja diharapkan tidak melakukan kekerasan fisik terhadap lansia. Demikian kutipan wawancara tersebut:

*“Ya saya mengingatkan terus bahwa kita harus punya kemampuan kekhususan seperti sabar dan tidak emosi. Kita menghadapi lansia yang pemikirannya abstrak. Waktu itu ada yang teriak – teriak, katanya ada yang ngomongin di sana, padahal gak diomongin. Petugas udah capek – capek ngepel diinjek – injek lagi, kalau kitanya yang gak sabar, kadang kita emosi akhirnya lepas tangan gitu kan. Saya terang – terangan bilang untuk omongan lansia gak seberapa masalah tapi jangan sampai tangan lepas.”*

Penanganan akan lansia di panti melibatkan seluruh struktur organisasi baik penanggung jawab yang merupakan tingkatan tertinggi dalam panti tersebut hingga pada seluruh staff yang berkewajiban atas segala keperluan lansia di lapangan. Hal ini dikarenakan PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat merupakan panti sosial milik Pemda DKI Jakarta yang berada di bawah nanungan pusat PSTW Budi Mulia I Cengkayang, Jakarta Barat sehingga tidak ada pembagian struktur secara tetap dan segala keperluan baik di kantor maupun asrama diemban oleh seluruh pekerja yang berjumlah 15 orang. Demikian kutipan wawancara dengan beliau:

*“Di sini gak ada bagian khusus karena kita tenaganya juga terbatas hanya lima belas dan itu udah keseluruhan dari bagian*

*kantor, asrama dan bagian kebersihan. Jadi kita merangkap aja, siang kalo memang ya kita udah rapi ya kita turun ikutan merangkap semuanya..”*

Dalam pelaksanaan sebuah strategi, suatu lembaga menentukan terlebih dahulu segmentasi konsumennya. Oleh karena itu target khalayak dari PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat adalah lanjut usia terlantar di jalan yang termasuk dalam kategori Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) sebagai sebuah target dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal ini sesuai dengan petikan wawancara dengan ST, selaku Penanggung Jawab PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat:

*“Target Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk wilayah DKI Jakarta itu memang harus bersih dari PMKS. PMKS itu adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang ada pada di jalan yaitu opa omanya di panti ini.”*

#### **V.1.1.6. Analisis Kegiatan dan Pelayanan PSTW Budi Mulia V**

ST sebagai Penanggung Jawab PSTW Budi Mulia V Jelambar mengungkapkan bentuk kegiatan yang disediakan terhadap lansia dimulai dengan keterampilan dan kesenian setiap hari Senin. Kemudian kegiatan Bimbingan Rohani (BinRoh) yang dilaksanakan setiap hari Selasa dan Kamis. Baru kemudian setiap Rabu dan Sabtu yang diisi dengan kegiatan olahraga dan senam. Sedangkan setiap hari Jumat dan Minggu lansia dibebaskan melaksanakan kegiatan masing – masing. Sesuai dengan kutipan wawancara berikut:

*“Kegiatan di sini untuk opa omanya, hari Senin itu keterampilan, hari Selasa dan Kamis itu BinRoh, hari Rabu dan Sabtu itu olahraga senam, trus untuk hari Jumat sama Minggu bebas.”*

ST menceritakan bahwa pelaksanaan kegiatan mengandalkan petugas barak yang bertanggung jawab atas lansia – lansia yang berada dalam area tersebut. Koordinasi kegiatan dipimpin oleh petugas barak sehingga ketika instruktur datang, lansia telah siap mengikuti kegiatan. Berikut kutipan wawancara dengan ST:

*“Oh itu ya kembali ke petugas baraknya aja. Misalnya kalau ada kegiatan senam, itu dari petugas barak koordinasinya mengajak lansia ‘ayo kita ada senam pagi, ayo keluar – keluar.’ Jadi begitu instruktur nya dateng, ya kakek neneknya udah siap.”*

Keterampilan dan kesenian yang dilaksanakan setiap hari Senin pukul 8 pagi merupakan kegiatan membuat keterampilan alas lantai dan kegiatan menyanyi oleh lansia menggunakan teks. Kedua kegiatan ini dilaksanakan berganti dan bergiliran setiap minggunya. Demikian kutipan wawancara dari ST:

*“Ya kegiatan hari Senin jam 8 ada keterampilan alas lantai dan kesenian nyanyi. Senen ini keterampilan, Senen depannya nyanyi. Nyanyinya pake teks aja.”*

Bimbingan Rohani dilaksanakan Selasa dan Kamis berupa pengajaran dari dua orang instruktur yang berbeda dan sesi pembelajaran ayat Al-Quran. Demikian kutipannya:

*“Bimbingan Rohani itu belajar ngaji, ada pengajaran dari dua instruktur bergantian setiap Selasa Kamis.”*

Kegiatan senam dan olahraga dimulai oleh koordinasi petugas barak untuk mengajak para lansia keluar dari barak dan mengumpulkannya pada aula. Hal ini merupakan persiapan sebelum instruktur senam datang dan memulai kegiatan gerak menggunakan lagu. Demikian kutipan wawancara dengan ST:

*“Kegiatan senam itu koordinasinya dari petugas barak. Misalnya ‘ayo kita ada senam pagi, ayo keluar – keluar, ayo kumpul ke aula.’ Jadi begitu instruktur nya datang, kakek neneknya udah siap, tinggal gerak lagu.”*

Sedangkan pada hari Jumat dan Minggu, ST memberi kebebasan pada lansia untuk melaksanakan kegiatannya masing – masing. Biasanya lansia melakukan kegiatan menonton televisi, atau sekedar duduk mengobrol bersama teman – temannya lalu tidur ketika sudah lelah. Namun pada hari Minggu lansia seringkali mendapatkan kunjungan dari tamu dan turut menemani mereka. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara dengannya:

*“Biasanya nonton tivi aja sih. Ada yang tidur, trus duduk – duduk sama temennya, nanti capek masuk kamar lagi. Kalau hari Minggu itu kadang di panti kita ada aja kunjungan, lansia nemenin tamu jadi kan.”*

Ketika ST belum bekerja pada PSTW Budi Mulia V ini, jadwal kegiatan tersebut diakui telah ada. Namun untuk memaksimalkannya bagi lansia, ada jadwal atau kegiatan yang dimodifikasi. Seperti yang ST ungkapkan, pembinaan

rohani yang sebelumnya hanya dilaksanakan seminggu sekali, saat ini ditambahkan intensitasnya menjadi dua kali seminggu, demikian kutipan wawancaranya:

*“Sudah ada dari dulu jadwalnya. Dalam arti ada pula yang kita tambahkan, biar maksimal. Misalnya pembinaan rohani itu dulu hanya seminggu sekali, sekarang kita tambahkan jadi dua kali.”*

Menurut pernyataan ST, segala kegiatan yang dilaksanakan pada PSTW Budi Mulia V Jelambar merupakan keputusan panti sepenuhnya, dalam arti tidak berdasarkan pada sistem keputusan pusat pemerintah. Demikian kutipan singkat ST:

*“Segala keputusan mengenai kegiatan diserahkan ke panti ini sepenuhnya.”*

Walau terkait dengan keputusan yang mandiri pada panti ini, demikian anggaran yang digunakan untuk mendanai permasalahan kegiatan seperti pembiayaan instruktur merupakan pemberian dari Dinas Sosial DKI Jakarta. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara ST berikut ini:

*“Kita dari panti memang panggil instruktur ya untuk kegiatan. Kalau untuk instruktur ada anggarannya dari Dinas Sosial.”*

Pada dasarnya setiap kegiatan memiliki tujuan untuk pemenuhan kebutuhan fisik dan rohani lansia. Seperti yang dituturkan ST, kegiatan seperti keterampilan dan senam bertujuan untuk melatih fisik lansia, misalnya pada kinerja tangan ketika mengerjakan keterampilan. Menurutnya, bagi lansia penderita *stroke* latihan menggerakkan anggota tubuh memang dianjurkan sesuai ketentuan yang berlaku agar tidak kaku. Selain fisik, tentu saja kegiatan seperti kesenian, keterampilan serta bimbingan rohani disediakan untuk pemenuhan rohani dan jiwa lansia. ST menambahkan pula bahwa kegiatan disediakan pula untuk lansia dalam mengisi waktu luang sehari - hari.

*“Ya tujuannya untuk melatih oma opa, biasanya kan tangan mereka yang sudah struk itu gerakannya susah. Keterampilan dan olahraga untuk melatih biar gak terlalu kaku dan memang ada aturannya seperti itu. Ada yang senang juga memang dan sekaligus mengisi waktu luang ya.”*

Ketika peneliti menanyakan tentang kewajiban seluruh lansia untuk mengikuti kegiatan – kegiatan tersebut, ST menyatakan bahwa pada dasarnya

seluruh kegiatan dibuat dan disediakan untuk seluruh lansia. Misalnya ketika berbicara tentang kegiatan olahraga, melihat kegunaannya yang baik untuk kesehatan fisik lansia, seharusnya seluruh lansia dapat mengikuti kegiatan tersebut. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Pada dasarnya sih itu kita buat untuk seluruh lansia karena memang kalau ngomongin olahraga kan sehat ya. Jadi untuk kebutuhan dan kesehatan fisik gitu.”*

ST dan petugas telah memaksimalkan ajakan bagi lansia untuk mengikuti kegiatan. Namun dirinya mengaku tidak memaksakan hal tersebut karena dapat membuat lansia menjadi marah. Selain itu pada dasarnya banyak kondisi lansia yang sudah tidak dapat melakukan aktivitas selain berbaring di tempat tidur. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Itu sih gak bisa dipaksa, dalam arti petugas juga sudah berusaha ngajakin. Kalau lansia dipaksa nanti malah marah. Dan memang banyak lansia udah gak bisa ngapa – ngapain kan.”*

Peneliti bertanya mengenai kegiatan keterampilan alas lantai yang pada dasarnya diminati oleh kaum perempuan. ST justru mengatakan selain ada pula lansia berjenis kelamin laki – laki yang belum lama mengikuti kegiatan tersebut, hasil keterampilan yang dihasilkan dirasa paling baik daripada lansia perempuan yang telah belajar cukup lama. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Oh ada si Pak DD. Dia belum lama belajar sudah bisa dan malah saya kira paling bagus ya dibanding yang sudah lama belajar.”*

Berdasarkan hasil pengamatan ST akan respon dari lansia terhadap kegiatan – kegiatan yang diselenggarakan, pada dasarnya lansia senang dan antusias berpartisipasi dalam kegiatan - kegiatan tersebut. Pernah suatu kali terdapat lansia yang menanyakan instruktur yang belum datang ketika kegiatan tersebut seharusnya sudah dimulai beberapa jam yang lalu. Hal ini sesuai dengan penuturan ST:

*“Sebenarnya WBS-nya senang dan antusias mengikuti kegiatan, misalkan pada suatu hari instruktur nya belum datang, itu udah pada menanyakan seperti ini: ‘Bu kok ini belum datang instruktur nya?’.”*

Ketika peneliti bertanya mengenai keberadaan usul atau kritik terhadap inovasi kegiatan di panti, ST menuturkan sejauh ini tidak ada penyampaian lansia

yang demikian. Hal ini menurutnya karena rata – rata kegiatan yang disediakan telah sesuai dengan kondisi fisik lansia yang seringkali membutuhkan istirahat yang lebih banyak. Pengalaman yang selama ini diamatinya, lansia umumnya sudah lelah setelah mengikuti suatu kegiatan pada hari tersebut. Berikut adalah kutipan wawancara dengannya:

*“Ya kalau selama ini sih gak ada ya karena sudah padat kegiatannya. Dan biasanya kondisi lansia selalu capek dan butuh banyak istirahat. Itu kita kasih kegiatan keterampilan, setelah itu mereka biasanya udah capek, langsung istirahat.”*

Bentuk pelayanan yang telah dilakukan selama ini meliputi pelayanan fisik lansia mulai dari kesehatan, kebutuhan dan kebersihan. Kemudian pelayanan yang bersifat psikis meliputi keterampilan dan bimbingan rohani. Demikian kutipan wawancara ST:

*“Jadi kita mandikan dulu, kita ganti pampers, ganti baju, dibedakin trus didorong pake kursi roda ke luar untuk dijemur. Terus sarapan jam 8, petugas itu juga yang ke dapur. Ya nanti ada kegiatan misalnya hari Senin keterampilan sampai jam 10an. Jam 10 sampe jam setengah dua belas, istirahat lagi.”*

Demikian ST memaparkan pelayanan yang dilaksanakan setiap hari dimulai pada pukul 06.30 ketika para pekerja datang ke panti. Kemudian setelah pekerja berganti pakaian dinas/lapangan, pekerja membuka pintu ruangan – ruangan dimana lansia sebagian besar telah bangun pagi. Para pekerja kemudian memandikan lansia yang telah mengantri untuk dimandikan, kemudian memakaikan *pampers* dan pakaian. Barulah lansia dibawa menggunakan kursi roda untuk berjemur di halaman. Tindakan ini tidak berlaku bagi lansia yang berada dalam kondisi sehat, sebagian dari mereka enggan mendapat bantuan dalam mengurus keperluan dirinya sendiri. Pukul 08.00 adalah waktu sarapan pagi bagi lansia. Dilanjutkan dengan kegiatan sampai pukul 10.00, kemudian diperbolehkan beristirahat. Barulah pukul 11.30 lansia kembali menyantap makan siang mereka yang dilanjutkan dengan *shollat* jamaah bagi mereka yang beragama Islam dan masih mampu berjalan ke masjid. Setelah itu lansia diperbolehkan istirahat siang atau melakukan aktivitas masing – masing misalnya yang paling sering dilakukan nonton televisi bersama. Pukul 16.00 lansia kembali menyantap hidangan malam mereka sambil setelah demikian lansia masuk kembali ke

ruangan masing – masing sampai waktu tidur mereka pada pukul 22.00. Demikian kutipan wawancara tersebut dengan ST:

*“Setengah tujuh udah pada dateng dan ganti baju barak langsung ke ruangan – ruangan. Kalo yang sehat mereka mandi sendiri. Setelah dimandiin trus ganti pampers, ganti baju, dibedakin trus didorong pake kursi roda untuk jemur. Terus sarapan jam 8, petugas itu juga yang bawa ke dapur. Ya nanti ada kegiatan misalnya hari Senin keterampilan dan kesenian. Jam 10 sampe jam setengah dua belas istirahat lagi. Kemudian jam dua belas kita kasih makan siang dan lanjut istirahat lagi. Jam 4 kan makan sore di sini. Pengaturan jam tidur 10 tapi kalo tidur kita atur juga susah ya.”*

Aktivitas pelayanan bagi lansia tidak mandiri yang berada di ruang isolasi berbeda dengan lansia yang sehat. Misalkan, ST menuturkan ketika siang hari lansia tidak mandiri berada pada lorong panti dengan kursi rodanya. Baru setelah makan siang, lansia kembali dimasukkan ke dalam kamar kembali. Demikian uraian tersebut dalam kutipan berikut:

*“Iya kalo siang lansia di isolasi gak dimasukin dulu, tetep di lorong pake kursi roda berjejer. Nanti baru jam 4 dimasukan lagi ke kamarnya. Kalo yang di ruang isolasi itu engga mandi lagi,habis makan langsung masuk kamar lagi.”*

Sehari – harinya selepas pukul 22.00, maka tiga orang petugas, termasuk di dalamnya mereka yang bertempat tinggal di panti, mendapatkan jadwal piket bergilir bertanggung jawab menjaga keberlangsungan lansia mulai dari malam sampai pagi hari kemudian. Jadwal piket bergiliran ini ditetapkan pada seluruh pekerja kecuali Penanggung Jawab Panti. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Yang tinggal di dalem tiga orang termasuk yang piket. Semua petugas kena rolling piket kecuali saya.”*

Sedangkan berbicara mengenai aktivitas pelayanan yang telah dilakukan, ST sebagai Penanggung Jawab PSTW Budi Mulia V Jelambar mengungkapkan pelayanan telah diupayakan efektif dan maksimal bagi lansia. ST berpendapat secara umum, kebutuhan mereka telah terpenuhi baik, mulai dari makan, tempat tidur, hiburan, lingkungan sosial dan sebagainya. Berikut ini kutipan wawancara

dengan ST:

*“Kalau menurut saya pelayanan sudah dilaksanakan maksimal dan efektif. Karena kebanyakan dari WBS ini di sini merasa aman, merasa diperhatikan, merasa tentram dibanding dengan waktu berada di jalan gitu kan. Di jalan mereka mau makan aja harus susah payah gitu.. Kalau di sini sudah disediakan oleh Pemda DKI Jakarta dan Dinas Sosial.”*

### **V.1.2. Informan Pekerja 02 (AB)**

Posisi : Staff Asrama Bima  
& Pembinaan Mental dan Rohani  
Usia : 37 tahun  
Pendidikan terakhir : SMA Jawa Timur  
Lama bekerja : 8 tahun (2003 s/d 2011)

#### **V.1.2.1. Analisis Latar Belakang Informan**

Pria berjenggot yang gemar mengenakan kopiyah hitam ini memiliki perawakan layaknya seorang *ustad*. Berbicara dengan perlahan namun berintonasi tinggi, informan memiliki gaya komunikasi dengan melibatkan materi Islami di beberapa pernyataan yang dikeluarkannya.

Dengan pengalaman yang berarti selama 13 tahun melayani di Panti Sosial (sebelumnya bekerja pada PSTW Budi Mulia I, Cengkareng), informan terlihat menguasai keseharian lansia, gerak – gerak, dan metode untuk menghadapi lansia di lapangan. Hal ini membuat beliau dengan mudah menceritakan pengalamannya menghadapi banyak lansia yang berbeda – beda.

#### **V.1.2.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi (*Interpretive Competence*)**

AB menyatakan tahapan identifikasi lansia ketika datang pertama kali ke panti menjadi data awal yang penting untuk dapat mengetahui karakter dan sifat lansia. Dengan demikian berbeda karakter membutuhkan penanganan yang berbeda. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Karena udah pasti lansia yang baru masuk ke sini itu kami catat datanya sehingga tau latar mereka. Dengan demikian gak heran punya karakter dan sifat yang seperti itu sehingga berarti penanganannya mesti gini.”*

Selain itu, secara pribadi AB menyadari pentingnya pendekatan terlebih

dahulu lansia yang dihadapinya melalui pembicaraan *face to face* untuk memahami sifat dan karakter lansia yang berbeda – beda demi membantu kemajuan pekerja sendiri agar lebih maklum terhadap situasi dan kondisi lansia. Berikut kutipan wawancara dari AB:

*“Ya sebetulnya pendekatan – pendekatan itu harus secara ngobrol bareng dan face to face berbicara. Kita harus paham bahwa lansia di usia – usia seperti ini, kadang – kadang sifat dan karakternya itu sudah kembali seperti anak – anak. Jadi ketika tahu memang karakternya seperti itu, lama – lama juga kita maklum.”*

Proses pengenalan lansia yang dilakukan AB membuat dirinya mengetahui tindakan yang sesuai bagi lansia yang sudah tidak mampu mendengar yaitu dengan sedikit sentuhan pada tangan atau tubuh lansia. AB pula menceritakan intonasi vokalinya yang cukup keras untuk lansia yang pendengarannya sudah tidak baik. Seperti kutipan wawancara dengan AB di bawah ini:

*“Tadi kayak Adek bilang, dengan adanya pendengaran yang kurang, kadang – kadang kita agak colek ketika ngobrol. Kalau kita sedang ngomong, dengan vokal yang agak keras, ya sesuai.”*

AB mengungkapkan perasaan dan kebutuhan lansia yang berada di panti adalah mereka yang tidak berkemampuan secara ekonomi dan sebatang kara. Beliau pun menambahkan lansia tersebut pula tidak seluruhnya dapat mengurus mandiri, oleh sebab itu beberapa membutuhkan bantuan dan perawatan khusus dari petugas mulai dari kebutuhan makan, mandi dan sebagainya. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Ya di panti ini kan yang diprioritaskan adalah orang – orang yang gak mampu, sebatang kara, orang – orang yang memang tidak ada sanak familinya. Dan di sini memang tidak semuanya yang mandiri ya, jadi kadang – kadang ada yang perlu penanganan dan perawatan khusus dari petugas.”*

### **V.1.2.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran (*Role Competence*)**

AB berpendapat bahwa dirinya memainkan peranan sebagai mitra bagi lansia dalam mengarungi sisa kehidupan di PSTW Budi Mulia V ini. Dalam arti lansia dan pekerja sama – sama bekerja sama dalam penanganan pekerjaan keseharian, ada saatnya pekerja harus tegas dan lembut dengan lansia sesuai dengan kondisi tertentu. Berikut kutipan wawancara dengan AB:

*“Sebagai mitra dan sebagai teman. Jadi kita memang harus berfungsi sebagai petugas di sini. Ya disesuaikan dengan event dan momen yang berbeda. Kita fleksibel dan gimana kita menempatkannya.”*

Sebagai mitra bagi lansia, demikian ketika menghadapi lansia yang kurang mampu mendengar, AB mengeraskan volume suara dan memberikan sentuhan terhadap lansia tersebut. Hal tersebut bukan berarti pekerja melakukan sikap kasar atau sikap yang orang lain melihatnya tidak benar. Namun kembali pada kebutuhan dan kondisi lansia yang dihadapinya. Demikian kutipan wawancara dengan AB:

*“Tadi kayak Adek bilang, dengan adanya pendengaran yang kurang, kadang – kadang kita agak colek ketika ngobrol. Kalau kita sedang ngomong, dengan vokal yang agak keras, ya sesuai. Tapi kalo kedengaran orang – orang umum, kok bicaranya kasar dan keras. Padahal bukan begitu maksudnya, hal ini karena pendengarannya kurang.”*

AB menggarisbawahi penyampaian komunikasi yang efektif terhadap lansia dengan mengenali tindakan apa yang sesuai dengan tiap – tiap lansia. Dengan melihat objeknya, maka AB dapat menetapkan strategi yang sesuai demi membangkitkan semangat hidup lansia selayaknya manusia normal. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Jadi kita melihat objeknya dulu setelah itu bisa tahu bagaimana strateginya untuk membangkitkan semangat hidupnya dan untuk hidup layak.”*

Dalam rangka mencapai tujuannya tersebut, AB mengungkapkan dalam interaksi dan tindakannya, pekerja sebaiknya tidak menuntut dan berharap lebih terhadap lansia. AB telah bersyukur karena sesungguhnya dengan pekerjaan ini pekerja dapat mewujudkan ibadah. Berikut ungkapannya:

*“Pekerjaan ini kita ibadah, jadi jangan mengharapkan hal – hal yang lain. Ya kita bisa begini karena dia juga.”*

#### **V.1.2.4. Analisis Kemampuan Diri (Self Competence)**

AB sebagai petugas barak dan instruktur bimbingan rohani menunjukkan karakter seorang guru agama yang rendah hati. Beliau menekankan kedudukannya di panti tidak selalu yang mengajarkan orang lain namun sebaliknya adalah dirinya

yang belajar pada lansia di sekitarnya. Dengan sedikit kemampuannya, AB berharap pengajarannya dapat menjadi berkah dan manfaat bagi para lansia di panti. Berikut kutipan wawancara dengan beliau:

*“Ya kalau dibilang guru sih pada hakikatnya sebetulnya kita yang belajar tentang hidup ya. Tapi ya karena saya bisa saya bantu, saya berikan sedikit. Ya mungkin itu berkah dan manfaat.”*

Sebagai pekerja yang sehari – harinya dihadapkan pada pelayanan akan lansia, AB menyatakan perlunya tenaga SDM yang kompeten dalam hal ini. Demikian minimnya SDM, ditambah dengan latar belakang pendidikan pekerja yang berbeda – beda, menurutnya hal utama di lapangan yang harus dihadapi adalah kondisi fisik lansia yang rentan terserang penyakit. Sedikit banyaknya pekerja harus kompeten dalam hal ini, oleh sebab itu untuk memaksimalkannya, panti mengadakan alternatif kerja sama dengan puskesmas dan rumah sakit untuk melengkapi latar belakang pekerja yang minim secara medis. Berikut kutipan wawancara beliau:

*“Untuk melayani lansia ini memang membutuhkan tenaga dan SDM yang kompeten dalam hal ini. Memang tentang SDM ini kita minim sekali, apalagi dengan latar belakang pendidikan yang kadang – kadang berbeda, ditambah setelah ini kita terjun ke lapangan menghadapi lansia yang rentan sekali dengan kondisi fisik dan mudah sekali terserang penyakit. Makanya kan akhirnya kita memberikan alternatif kerja sama dengan puskesmas dan rumah sakit untuk melengkapi tenaga yang latar belakangnya minim secara medis.”*

Ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam penanganan lansia menurut AB diperoleh dari adanya kegiatan kerja sama dengan dokter dan perawat, yang seringkali mengadakan studi banding di lapangan. Sedangkan, secara rutin, Dinas Sosial DKI Jakarta turut mengadakan pembinaan bagi para pekerja sosial di lapangan. Berikut kutipan wawancara dengan AB:

*“Ada pembinaan dari Dinas secara rutin. Itu dulu kita pernah juga ada kerja sama dengan perawat dan dokter waktu mereka studi banding. Di situ mereka kadang – kadang memberikan sedikit ilmunya buat kita.”*

Pembinaan dari Dinas Sosial tersebut diceritakan, menurut AB, berupa penanganan dan pendekatan lansia dalam usia – usia genotip. Ketika secara teori

diberitahukan seluruhnya maka secara praktek akan dihadapi pekerja langsung di lapangan. Berikut kutipan wawancara dengan AB:

*“Pembinaannya itu tentang usia – usia genotip. Misalnya lansia itu gimana nanti penanganannya, bagaimana pendekatannya. Secara teori diberitahu, secara praktek terjun langsung.”*

Selain dari pembinaan dan keja sama tersebut, AB mengetahui dirinya harus mampu memperoleh dan membuka wawasannya tentang lansia, salah satunya melalui media. Segala sesuatu tentang lansia perlu diketahui untuk meningkatkan kemampuan dirinya sebagai pekerja. Berikut adalah kutipan wawancara dengan AB:

*“Ya kita harus membuka wawasan mengenai bagaimana cara mengatasi dan menghadapi lansia. Melalui media elektronik atau koran, yang berhubungan dengan lansia ya itu kita perlu tahu.”*

Mengenai hal menggali wawasan, tergantung pada inisiatif masing – masing pekerja. Sekalipun pekerja belum dalam kompetensi yang tinggi, namun pada kenyataannya mereka harus mencoba secara profesional dalam pengembangan tugasnya dalam menghadapi lansia. Demikian kutipannya:

*“Tergantung inisiatif tadi. Kadang – kadang kita tergantung pemikiran tidak kompeten dalam hal itu, tetapi dengan keadaan seperti ini, kita harus coba untuk menjadi profesional.”*

Selain keterbatasan pada tenaga SDM, seringkali lansia juga enggan dan jenuh mengikuti anjuran pekerja. Namun menurutnya, disinilah pekerja tidak akan pernah bosan kembali mengajak lansia pada hal – hal yang positif. Demikian kutipan wawancara tersebut:

*“Untuk pertama sekali ya ada lansia yang kabur – kaburan karena mungkin jenuh dengan keadaan dia. Tapi ya itu tadi, kita tidak akan pernah bosan untuk mengajak pada hal – hal yang positif.”*

AB selalu meyakinkan pada dirinya bahwa pekerjaan yang dilakukannya selama ini merupakan ibadah. Pada dasarnya pekerja seharusnya mensyukuri keberadaan lansia sehingga pekerja memiliki ladang untuk melayani. Segala pendekatan yang baik pada lansia seharusnya berlandaskan ungkapan terima kasih pekerja terhadap mereka. Demikian kutipan wawancara AB:

*“Pekerjaan ini ibadah jadi jangan kita mengharapkan hal – hal yang lain. Seandainya opa omanya tidak, kemungkinan tidak bisa bekerja seperti ini. Jadi ini ya ungkapan terima kasih kita pada mereka.”*

Selama pengabdianya pada panti ini, AB selalu merasa pengorbanan diberikannya tidaklah seberapa dan terus merasa terpacu untuk memberikan yang terbaik dengan pengetahuan, kemampuan dan metode yang berbeda – beda. Demikian kutipan wawancara dengan AB:

*“Saya sebagai manusia selalu merasa kurang dan kurang karena kita pengen memberikan yang lebih. Disesuaikan dengan pengetahuan atau kemampuan kita, tetap terus berusaha untuk terbaik dan terbaik gitu. Kadang – kadang metode kan berubah – ubah, tapi memberikan yang terbaik aja.”*

#### **V.1.2.5. Analisis Kemampuan Menetapkan Tujuan (Goal Competence)**

AB menekankan pekerjaan yang dilakukannya selama ini adalah ibadah. Sehingga segala sesuatu yang dilakukannya mengarahkan pada ungkapan terima kasih dan syukur pada lansia. Demikian kutipannya:

*“Pekerjaan ini ibadah jadi jangan kita mengharapkan hal – hal yang lain. Seandainya opa omanya tidak, kemungkinan tidak bisa bekerja seperti ini. Jadi ini ya ungkapan terima kasih kita pada mereka.”*

Pada dasarnya AB sebagai pekerja sekuat tenaga berupaya mengembalikan harkat lansia sebagai manusia terhormat dan tidak tersingkirkan. AB mengungkapkan tujuan pencapaiannya yang dikutip dari wawancara sebagai berikut:

*“Nah kita di sini memang sekuat tenaga untuk mengembalikan harkat lansia seperti manusia – manusia terhormat dan normal. Lansia dibuat nyaman jadi gak merasa tersingkirkan.”*

Ketika peneliti menanyakan posisi AB sebagai guru agama, beliau menuturkan bahwa dirinyalah yang sebenarnya belajar tentang kehidupan pada lansia melalui pekerjaannya di panti werdha ini. Dengan kemauan dan kemampuan yang ada pada dirinya, beliau berkenan menjadikan pengajaran yang dibawakannya bermanfaat dan menjadi berkah bagi lansia. Demikian kutipannya:

*“Ya kalau dibilang guru sih pada hakikatnya kita yang belajar*

*tentang hidup ya. Tapi ya karena saya bisa bantu, saya berikan sedikit. Ya mungkin itu berkah dan manfaat.”*

Atas tujuan AB tersebut, kemungkinan hambatan yang dihadapinya dan dirasa sangat mengganggu adalah ketika kondisi lansia memasuki jenjang usia yang sudah pikun karena membutuhkan upaya yang besar untuk berkomunikasi, perawatan yang berbeda dan pengawasan terhadap lansia tersebut. Berikut kutipan wawancara dengan beliau:

*“Hambatan yang paling mengganggu itu ketika dia sudah memasuki usia – usia pikun sehingga sudah tidak bisa diajak komunikasi. Jadi memang maklum, makanya perlu perawatan dan pengawasan lebih.”*

Beberapa lansia sudah tidak mampu mendengar, sedangkan lansia lain terkadang menangkap makna yang berbeda. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan beliau:

*“Banyak lansia yang sudah tidak bisa dengar ya ribet. Kalau dengar pun ya suka beda maksud. Macem – macem lah saya kira.”*

Selain itu pula terdapat bermacam – macam sikap yang ditimbulkan oleh lansia. Seringkali lansia merasa enggan mengikuti anjuran pekerja karena kondisi lansia yang jenuh dan malas. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Ya itu mungkin untuk pertama sekali ada yang kabur – kaburan karena males atau mungkin jenuh dengan keadaan dia.”*

AB dalam menceritakan sebuah keputusan pilihan ketika dirinya dihadapkan pada situasi lansia yang sulit diatur, yakni kembali dan tidak pernah bosan melihat kembali ke pada tujuan yang telah ditetapkannya. Berikut adalah kutipan wawancara dengan AB:

*“Mungkin lansia jenuh dengan keadaan dia. Ada lansia yang menerima, ada yang terlambat menerimanya. Tapi ya itu tadi kita tidak akan pernah bosan untuk mengajak lansia pada hal – hal yang positif.”*

#### **V.1.2.6. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan (*Message Competence*)**

Dalam upaya menyampaikan pesan, AB sebagai teman dan mitra melakukan pembicaraan dalam suasana akrab namun tetap bersikap santun dan

mengetahui batasan yang berlaku terhadap lansia. Menurutnya, AB tetap harus menyadari posisi untuk tidak terlalu akrab sampai melupakan kontrol terhadap kata – katanya. Demikian kutipan wawancara AB:

*“Ya ngobrol sih biasa aja ya kayak kalo sama teman atau mitra, suasananya akrab aja. Namun tetap tahu batas, jadi jangan yang sampe akrab trus lupa kata – kata karena dia tetap orang tua.”*

AB menyatakan Jakarta adalah daerah kelahirannya. Demikian kutipan wawancara dengan dirinya:

*“ Iya saya lahir di Jakarta, asli.”*

Ketika peneliti menanyakan pemakaian bahasa Betawi yang digunakan dalam pembicaraan, AB menyatakan penggunaan bahasa Betawi dianggap telah membaaur dengan bahasa percakapan sehari – hari. Demikian kutipannya:

*“Saya kira ngobrol bahasa biasa sehari – hari aja. Kan kalau Betawi sifatnya membaaur ya budayanya.”*

Pembicaraan dengan lansia berjalan sesuai dengan topik yang muncul. Demikian kutipannya:

*“Saya kira ada aja, apapun bisa jadi topik.”*

Namun kesulitan dirasa pada beberapa lansia sudah tidak mampu mendengar, sedangkan lansia lain yang masih dapat mendengar tetapi seringkali menangkap makna yang berbeda. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan beliau:

*“Ya banyak lansia yang sudah tidak bisa dengar ya ribet. Kalau dengar pun lansia suka menangkap maksud yang berbeda. Macem – macem saya kira.”*

Aspek *relational* yang terjalin secara implisit menurut AB adalah hubungan yang kondusif. Walau demikian dirinya mengatakan ada beberapa kondisi yang kerap kali menimbulkan kesalahpahaman bagi pihak lain yang tidak merasakannya. Berikut kutipan wawancara tersebut:

*“Hubungan yang terjalin selama ini baik – baik aja, kondusif. Walaupun mungkin kita kadang – kadang ada intonasi atau penekanan dalam bicara, tapi bukan maksud melakukan itu. Memang keadaan dia atau kondisi dia yang kurang untuk itu.”*

#### **V.1.2.7. Analisis Strategi Customer Relations PSTW Budi Mulia V**

AB mengungkapkan pemikirannya mengenai sebuah strategi yakni sebagai suatu cara yang digunakan untuk mencapai tujuan pokok. Menurut pendapatnya, pembuatan sebuah strategi tanpa melihat tujuan dan objeknya perlu dipertanyakan manfaatnya. Demikian kutipan wawancara dengan AB:

*“Strategi itu suatu cara yang digunakan agar sesuai dengan tujuan pokok. Ya kita buat strategi tapi kalau tidak ada tujuan dan objeknya sama saja.”*

Cara yang digunakan AB untuk membangkitkan semangat hidup lansia dan membuat hidup lansia menjadi layak disebutnya sebagai sebuah strategi. Pendekatan berupa acara bersama dengan pengklasifikasian status dan lansia apa pun latar belakang yang dimilikinya. Demikian kutipan wawancara AB:

*“Strateginya bagaimana untuk membangkitkan semangat hidupnya dan membuat hidupnya layak. Pendekatan – pendekatan kita lakukan pada acara bersama dengan pengklasifikasian apapun statusnya dan latarnya.”*

Pengklasifikasian lansia didapatkan melalui pembicaraan *face to face* secara personal. Usia lansia yang semakin menua mengakibatkan sifat dan karakternya sudah kembali ke anak – anak, sehingga pekerja sudah harus memahami hal tersebut. AB mengatakan lansia terkadang bersikeras melakukan sesuatu yang sudah diketahui akibatnya, namun tetap dilakukan. Ketika pekerja sudah memahami karakternya, maka pekerja dapat memaklumi sifat tersebut seiring dengan waktu berjalan. Hal tersebut membuat lansia tidak merasa tersingkirkan dari lingkungannya. Demikian kutipan wawancara AB:

*“Pengenalan lansia harus secara ngobrol bareng face to face. Lansia di usia – usia seperti ini sifat dan karakternya itu sudah kembali seperti anak – anak. Mereka itu kadang juga mintanya ngeyel. Udah tau gini, tetep aja dia lakukan lagi. Ya kita harus pahami karakternya lama – lama juga kita maklum. Pendekatan itu biar mereka tidak merasa terasingkan dari yang lain.”*

AB pun menambahkan ketika karakter dan kondisi telah dipahami pekerja, maka diperlukan perlakuan berbeda terhadap masing – masing lansia. Beliau memaparkan sebuah contoh ketika dirinya menangani lansia yang sudah kurang mampu mendengar, maka pengerasan *volume* suara dan stimuli sentuhan tubuh diperlukan untuk menyesuaikan dengan kondisi lansia tersebut. Namun seringkali

orang lain berpikir alasan dibalik intonasi kencang tersebut terhadap lansia. Berikut adalah kutipan wawancara dengan AB:

*“Dengan adanya pendengaran yang kurang ya itu kadang – kadang kita agak colek ketika ngobrol. Orang kadang juga ngerasa kok bicaranya kasar dan kencang, padahal bukan begitu maksudnya. Kan karena pendengarannya kurang.”*

AB memaparkan keadaan ketika lansia menjadi marah karena suatu alasan tertentu. Hal tersebut, menurutnya, mungkin karena hal – hal kecil seperti permasalahan dalam berkata - kata dan bergurau. Lansia tersebut biasanya dialihkan dengan suasana yang baru terlebih dahulu, misalkan mengajak lansia jalan – jalan ke luar ruangan, barulah dapat diberikan pengertian. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Biasa kalo ngambek mungkin salah becanda atau mungkin salah omong dengan rekan sekamar. Biasanya kita alihkan dengan suasana yang baru dulu, kita bawa dia jalan keluar dulu. Setelah senang barulah kita ajak.”*

AB pula menyinggung sistem barak yang diterapkan pada panti dalam menangani lansia, mulai dari kebersihan diri lansia dan karakternya merupakan resiko dari kewajiban pekerja. Demikian kutipan wawancara dari AB:

*”Entah ya nanti soal kebersihan WBS-nya, apa pun dan bagaimana pun kliennya, ya resiko, pekerja harus tau dan menerima.”*

Meski memiliki SDM yang minim dan berlatar belakang pendidikan yang berbeda - beda, AB menyatakan seluruh pekerja turut terjun menghadapi berbagai macam latar belakang lansia beserta segala keperluannya. Berikut adalah kutipan wawancara dengan AB:

*“Memang SDM ini kita minim sekali. Apalagi dengan latar belakang pendidikan yang kadang – kadang berbeda. Setelah ini kita semua memang terjun langsung ke lapangan.”*

Seperti yang telah dikatakan oleh AB, bahwa pelaksanaan sebuah strategi seharusnya melihat pada tujuan dan objek yang dihadapinya, dalam arti melihat pada sasaran objek yang ditujunya yakni lansia supaya membangkitkan semangat hidup dan membuat kehidupan mereka layak. Demikian kutipannya:

*“Jadi kita melihat strateginya bagaimana untuk membangkitkan semangat hidup lansia supaya layak.”*

#### **V.1.2.8. Analisis Kegiatan dan Pelayanan PSTW Budi Mulia V**

AB menyatakan bahwa walaupun PSTW Budi Mulia V ini merupakan naungan dari PSTW Budi Mulia I, dalam arti panti yang ditempatinya ini sekarang merupakan perpanjangan cabang dari pusat, bukan berarti segala sesuatu berasal dari keputusan pusat. Hal – hal yang merupakan kebutuhan lansia ditambahkan melalui bentuk kegiatan di panti ini. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Tapi kita kan di sini tidak pakem tentang struktur. Dalam arti apa yang kita butuhkan disesuaikan pada pembinaan. Kita tambahkan kegiatan begitu.”*

Ketika wawancara diadakan (hari Selasa), AB mengungkapkan kegiatan Bimbingan Rohani yang baru saja dilaksanakan dari pukul 09.00 sampai pukul 11.30. Berikut kutipan pernyataan tersebut:

*“Jam 9 sampai jam setengah 12 tadi baru ada BinRoh..”*

Pelaksanaan kegiatan menurut AB dikoordinasi langsung oleh ST sebagai pimpinan, dengan mendapatkan bantuan dari seluruh staff yang bertugas. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Itu nanti di bawah koordinator langsung Bu Siti. Tapi nanti kita semua yang turun.”*

Dalam mengajak dan mempersuasi lansia, seluruh staff saling mengisi dan membantu. Namun AB menegaskan, petugas barak memiliki tanggung jawab utama dalam rangka membantu instruktur yang sedang mempersiapkan diri. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Untuk yang ajak lansianya kita satu untuk semua, kita saling mengisi aja. Ketika saya sedang menyiapkan di sini, ada yang menyiapkan aula, ada yang mengkoordinasikan, mengajak ke aula. Bagaimana pun terutama petugas di barak masing – masing yang bertanggung jawab.”*

Penanganan tiap lansia dikembalikan pada karakter pribadi dan penyelesaiannya. Walau memiliki visi dan misi yang sama, namun dalam

sistemnya terkadang berbeda – beda penjalanannya tiap pekerja. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara dengan AB:

*“Tidak menutup mata bahwa kita kan punya karakter beda – beda dan penyelesaiannya. Ya walaupun kita punya visi dan misi yang sama, tapi dalam sistemnya kadang – kadang beda penjalanannya.”*

Segala kegiatan pada awalnya ditanggapi dengan sikap enggan oleh lansia. Hal ini menurut AB karena terjadi kemalasan dan kejenuhan dengan keadaan lansia tersebut. Namun pekerja tidak pernah bosan untuk kembali mengajak lansia pada hal – hal positif. AB menyatakan terdapat lansia yang menerima respon dengan baik, namun ada yang terlambat demikian sesuai dengan kutipan wawancara dengan AB:

*“Mungkin untuk pertama sekali ya ada yang kabur – kaburan dan gak mau. Males atau mungkin jenuh dengan keadaan dia. Tapi ya itu tadi kita tidak akan pernah bosan untuk mengajak hal – hal yang positif. Ya responnya memang ada yang menerima, ada yang terlambat menerimanya, ada yang ntar dulu.”*

Aktivitas pelayanan yang dilaksanakan pada panti berupa pelayanan kebutuhan fisik dan rohani lansia. Kebutuhan fisik meliputi makanan, istirahat, kebersihan diri dan ruangan. Kebutuhan rohani berupa bimbingan rohani yang dilaksanakan untuk lansia. Penanganan lansia yang diterapkan setiap hari dimulai ketika lansia telah bangun pagi. AB mengakui lansia yang sudah tidak dapat mandiri perlu mendapatkan penanganan dan perawatan khusus dari petugas. Setelah bangun pagi, kemudian lampu dimatikan, kemudian lansia yang membutuhkan penanganan khusus dibantu oleh petugas dalam kebersihan diri dimana petugas lain membersihkan ruangan. Pukul 09.00 atau pukul 10.00 kemudian barulah ada Bimbingan Rohani sampai pukul 11.30. Kemudian dilanjutkan dengan makan siang, *shollat* lalu istirahat siang. Berikut adalah kutipannya:

*“Sehari – hari bangun pagi, lampu dimatikan, yang perlu bantuan dan penanganan petugas ya dibantu baik kebersihan diri, bajunya, kebersihan ruangan dan sebagainya. Setelah itu jam 8an sarapan. Nanti jam 9 baru ada kegiatan, seperti tadi BinRoh. Setengah 12nya makan lalu shollat. Baru istirahat.”*

AB merasa segala pelayanan yang diberikan pada lansia telah cukup baik

dibandingkan dengan banyaknya lansia di luar sana yang terlantar dan tidak mampu. Demikian kutipan wawancara dengan beliau:

*“Ya cukup kalau kita bandingkan dengan lansia – lansia yang banyak belum terkoordinir atau tertampung lainnya. Di sini lansianya makannya 3 kali dan tidak harus menuntut harus begini harus begitu.”*

Selama AB bekerja di PSTW Budi Mulia V Jelambar ini, dirinya merasakan respon yang baik dari lansia. Menurutnya respon tersebut menjadikan hubungannya dengan lansia sudah seperti sebuah keluarga sendiri, tidak ada batasan – batasan lagi. Demikian kutipan wawancara AB:

*“Responnya selama ini sih baik. Bahkan kadang – kadang malah respon dari oma opa ini lebih menganggap kami sebagai cucu dan anak – anaknya mereka sendiri. Ketika kita tahu menempatkan diri kita sebagai petugas, kadang – kadang sudah tidak ada halangan lagi dan sudah berbaur saja.”*

Ketika peneliti menanyakan respon dari pihak keluarga dari lansia yang masih memilikinya, AB menyatakan prioritas penghuni panti merupakan orang – orang lanjut usia yang tidak memiliki sanak familinya. Beberapa lansia yang masih memiliki keluarga pula dikatakannya berada pada kondisi ekonomi yang minim sehingga tidak memiliki kemampuan ekonomi mengurus kebutuhan orang tuanya. Mereka biasanya hanya berkunjung dan sekedar bertanya kabar orang tuanya di panti. Demikian kutipannya:

*“Memang diprioritaskan di panti ini adalah orang – orang tua yang gak mampu,sebatang kara dan tidak ada sanak familinya. Pun kalau misalnya masih punya keluarga,biasanya latar belakang ekonominya minim sekali. Itu juga dia cuman kontrol bagaimana kabarnya, itu aja.”*

### **V.1.3. Informan Pekerja 03 (RS)**

Posisi : Staff Asrama Sinta  
 Usia : 34 tahun  
 Pendidikan terakhir : SD di Banyumas  
 Lama bekerja : 12 tahun (1999 s/d 2011)

### V.1.3.1. Analisis Latar Belakang Informan

Wanita berambut pendek dan berkulit sawo matang ini terlihat begitu sederhana dalam berpenampilan. Hanya ada sepasang anting emas yang menghiasi penampilannya sehari – hari. Sebelum membantu PSTW Budi Mulia V Jelambar sebagai tenaga honorer di panti tersebut, beliau hanyalah seorang ibu rumah tangga yang gemar melakukan kegiatan rumah tangga-nya layaknya mencuci, mengepel, mencuci piring dan sebagainya. Kesenangannya melakukan kegiatan tersebut yang mendasari dirinya melayani dan membantu para lansia di PSTW Budi Mulia V Jelambar selain didukung pula oleh rasa bakti akan orang tua beliau yang tidak bertempat tinggal di Jakarta.

Pengalaman yang telah diembannya selama 12 tahun menjadikan dirinya telah mengalami asam manisnya hubungan dengan lansia. Karakteristik dari berbagai lansia menjadikannya lebih berhati – hati dalam memberikan pelayanan pada lansia.

### V.1.3.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi (*Interpretive Competence*)

RS sebagai staff asrama Sinta menambahkan faktor pengenalan terhadap lansia terlebih dahulu diyakininya merupakan pendekatan yang tepat dalam menghadapi lansia yang sulit diatur. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Lansianya susah di atur. Ya jadi harus dideketin dulu, ditanyain misalnya: ‘Bu mau makan apa?’.”*

Pendekatan akan lansia secara khusus diakui RS tidak dilakukan pada lansia yang masih sehat secara fisik dan rohani. Hanya beberapa lansia yang memiliki ketidakmampuan seperti lansia yang memiliki masalah kejiwaan dan mereka yang sudah pikun. Berikut adalah kutipan wawancara dengan RS:

*“Yang sehat ya biasa aja. Kalau yang pikun sama stress itu yang butuh pendekatan lebih.”*

RS mengungkapkan perasaan dan kebutuhan lansia yang memiliki masalah kejiwaan dan pikun. Hal ini membutuhkan kesabaran pekerja dalam pendampingan dan pengawasan. Terlepas dari itu, lansia yang memiliki kondisi

fisik dan mental yang sehat tidak membutuhkan perhatian lebih. Namun RS tetap menawarkan bantuan ketika dibutuhkan. Berikut adalah kutipan wawancara dengan RS:

*“Kalau yang pikun sama stress itu dibantu bener – bener, didampingi, diawasin. Kalo yang sehat dan bisa mandiri, saya udah tahu makanya saya diemin. Paling kalau itu saya tanya: ‘perlu bantuan gak?’ Dibeasin aja.”*

#### **V.1.3.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran (*Role Competence*)**

RS sebagai pekerja yang langsung menangani lansia di PSTW Budi Mulia V Jelambar mengungkapkan perannya sebagai anak, seperti mengasuh ayah dan ibunya sendiri. Hal ini karena kedua orang tuanya saat ini bertempat tinggal di kampungnya, Jawa Tengah. Berikut adalah kutipan wawancara dengan RS:

*“Sebagai orang tua, karna saya itu kan orang tuanya jauh di kampung, di Jawa Tengah.”*

Penyampaian komunikasi yang efektif terhadap lansia dilakukan dengan mengenali tindakan yang sesuai dengan perannya tersebut. Sebagai seorang anak, RS memperlakukan lansia dengan segenap rayuan dan bujukan lembut. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Lansianya disayang, dirayu – rayu, dibaikin, dialusin gitu, dilembutin gitu.”*

RS mengungkapkan dalam interaksi dan tindakannya, pekerja sebaiknya tidak memperlakukan lansia dengan kasar. Berikut ungkapannya:

*“Jangan secara tiba – tiba dibentak, engga boleh.”*

Ketika peneliti menanyakan penanganan lansia yang sedang marah, RS memilih untuk meninggalkan diri lansia tersebut, sembari meninjau keadaan dan menjaga jarak. Demikian kutipannya:

*“Kalau gitu, udah diemin aja dulu, liatin dulu jauhahan.”*

Kembali peneliti menanyakan apabila lansia yang ditinggalkan tersebut dalam kondisi yang enggan makan. RS mengungkapkan strategi membujuk lansia dengan memberikan alasan tertentu seperti yang tercantum dalam kutipan berikut:

*”Akalin – akalin, cari alasan, dibujuk sampe dia mau makan gitu. Ditakut – takutin, ntar kalo gak makan bisa sakit.”*

#### V.1.3.4. Analisis Kemampuan Diri (*Self Competence*)

RS sebagai petugas barak di panti menunjukkan karakter individunya sebagai seorang pengemban tugas pelayanan yang setia, sabar dan rendah hati. Dengan pengalamannya bekerja selama 12 tahun di PSTW Budi Mulia V Jelambar ini, RS pasti telah menguasai betul seluk beluk kondisi panti dan cara efektif menangani lansia. Berikut salah satu kutipan wawancara dengan beliau:

*“Yang stress itu ya ngomong sendiri. Ya udah saya ngadepinnya, saya tinggal aja pergi, kerjain yang lain daripada kita emosi. Ntar kalo dia udah baik, lama – lama dia nurut.”*

RS menyatakan hal yang menjadi alasannya terus bekerja di panti karena tertarik dengan pelayanan akan lansia. Beliau mengandalkan pula kesabaran dan pengalamannya pada pekerjaan rumah tangga dalam pekerjaannya ini. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Saya mah seneng aja. Yang penting seneng, sabar trus memang saya udah biasa kegiatan rumah tangga.”*

Pengembangan tugas yang dijalannya ini selain untuk lansia di panti, pula untuk amal dan kebaikan. Berikut adalah kutipan keinginan dari RS:

*“Buat saya kerja sebaik – baiknya di panti itu untuk lansianya sendiri dan untuk amal.”*

Sebagai pekerja yang sehari – harinya menangani lansia, RS mengakui pekerja membutuhkan kondisi fisik yang sehat dan kondisi emosional yang sabar supaya dapat mengatasi segala permasalahan lansia. Demikian kutipannya:

*“Iya harus sehat dan sabar untuk ngatasin lansia.”*

RS menambahkan keterampilan yang pernah diikutinya ketika terdapat pelatihan dari Dinas Sosial. Demikian kutipannya:

*“Oh yang dulu itu, memandikan mayat. Ya itu baru ikutan itu.”*

Berbagai permasalahan lansia yang dihadapi RS di panti, berusaha diselesaikannya terlebih dahulu. Setelah merasa kesulitan mengatasi hal tersebut, RS melaporkan dan membicarakannya pada ST. Biasanya lansia bermasalah tersebut kemudian dipindahkan ke panti lain. Demikian kutipannya:

*“Oh masalah apapun, ya diatasin dulu. Nanti kalo gak bisa*

*diatasin,yaudah lapor ke Ibu biar dipindahin dan dituker ke panti lain.”*

#### **V.1.3.5. Analisis Kemampuan Menetapkan Tujuan (*Goal Competence*)**

RS menetapkan tujuan atas pelayanan yang dilaksanakan di PSTW Budi Mulia V Jelambar sebagai amal dan kebaikan bagi lansia. Hal tersebut tercantum dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Buat saya kerja sebaik – baiknya di panti itu untuk lansianya sendiri dan untuk amal.”*

Atas penetapan RS tersebut, kemungkinan hambatan yang dihadapinya dan dirasa sangat mengganggu adalah tingkah laku lansia yang terkadang sulit diatur. Lansia seringkali memaksakan keinginannya walau RS seringkali telah melarangnya. Demikian kutipan wawancara beliau:

*“Hambatannya paling lansianya susah di atur.Disuruh jangan ini, ya dia tetep maksa kemauannya dia aja gitu.”*

RS menceritakan sebuah keputusan pilihan ketika dirinya dihadapkan pada kondisi lansia yang memiliki masalah kejiwaan. Ketika pelayanannya terhadap lansia tersebut mencapai titik maksimal, RS memutuskan untuk meninggalkan lansia tersebut terlebih dahulu untuk menenangkan dirinya sambil mengerjakan tugas lain. Menurut beliau, tingkah laku lansia akan membaik beberapa saat kemudian. Berikut adalah kutipan wawancara dengan AB:

*“Yang stress itu ya ngomong sendiri. Ya udah saya ngadepinnya, saya tinggal aja pergi, kerjain yang lain daripada kita emosi. Ntar kalo dia udah baikan, lama – lama dia nurut.”*

#### **V.1.3.6. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan (*Message Competence*)**

Dalam penyampaian pesan pada lansia, RS biasanya menggunakan bahasa Indonesia yang berasal dari percakapan sehari - hari. Berikut adalah tangkapan kutipan wawancara yang dilakukan dengan peneliti:

*“Misalnya: ‘Bu mau makan apa,mau makan apa?’dikasi makan itu.”*

*“Tugasnya itu mengajak para lansia misalnya: ‘Yuk ayok ke sana..senam – senam’. Kalau pengajian ya bilang: ‘ngaji – ngaji, ayo’. Kalau gak digituin ya gak mau ngaji. Pura – pura gak tau.”*

*“Selama ini dia senang aja diurusin. Gak pernah mereka itu bilang: ‘jangan, jangan diurusin’. Kecuali yang sehat dan bisa mandiri, saya juga udah tau gitu dan saya diemin. Paling kalau itu saya tanya: ‘perlu bantuan gak?’ Itu aja, dibebasin aja.”*

RS membenarkan daerah asalnya yang berasal dari Jawa. Sedangkan kedua orang tua RS pula berasal dari Jawa. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Iya, saya dan kedua orang tua berasal dari Jawa.”*

Seringkali menggunakan bahasa Jawa dalam pembicaraannya dengan lansia. Hal ini karena terdapat cukup banyak lansia yang berasal dari daerah Jawa di PSTW Budi Mulia V Jelambar ini. Demikian kutipan wawancara tersebut:

*“Oh sering karna disini banyak lansia yang orang Jawa juga.”*

Ketika peneliti menanyakan konteks pembicaraan yang dilakukan pekerja dengan lansia, RS mengatakan pembicaraan dalam bahasa Jawa sebatas obrolan sehari – hari, seperti daerah asal lansia dan sebagainya. Berikut adalah kutipan wawancara tersebut:

*“Ya ngobrol sehari hari aja, kampungnya dimana, Jawanya mana.”*

Menurut RS, respon lansia yang memiliki persamaan daerah asal tersebut sangat baik. Seringkali lansia yang mengerti bahasa tersebut turut bergabung dalam pembicaraan tersebut. Walau sebaliknya beberapa lansia lain tidak mengerti apa yang menjadi pembicaraan mereka. Demikian kutipan wawancara tersebut:

*“Ya lansianya senang serasa balik ke kampung gitu ketemu orang Jawa. Lansia lain kadang ada yang ikutan ngobrol juga, tapi kadang ada yang gak ngarti pembicaraan kita.”*

Pada dasarnya, RS menegakkan sikap terhadap lansia layaknya sikap pada orang tuanya sendiri. RS menyadari lansia berada pada usia yang jauh lebih tua dari pada dirinya. Oleh sebab itu sebagai pihak yang lebih muda, RS menghormati lansia dengan bersikap sopan seperti dalam bertutur kata yang baik dan pelan. Demikian kutipan wawancara dengan beliau:

*“Ya hormat aja kalo sama orang tua, lansia kan lebih tua. Gak boleh kurang ajar seperti marah – marah.”*

Aspek *relational* yang terjalin menurut RS sejauh ini berada dalam keadaan yang baik dengan lansia di panti. Berikut kutipan wawancara tersebut:

*“Hubungan sama lansianya? Baik – baik aja.”*

#### **V.1.3.7. Analisis Strategi *Customer Relations* PSTW Budi Mulia V**

RS mengutarakan pemikirannya mengenai sebuah strategi yakni sebagai suatu pendekatan yang dilakukan terhadap lansia. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Strategi itu pendekatan.”*

Pendekatan yang dilakukan RS pada lansia dilaksanakan secara lembut dan penuh dengan unsur rayuan serta bujukan. Menurutnya, lansia tidak dapat diperlakukan secara kasar ketika berbicara dengan mereka. Pendekatan pasti berbeda tergantung pada kondisi lansia, terutama mereka yang memiliki masalah kejiwaan dan pikun. Demikian kutipan wawancara dengan RS

*“Lansianya disayang, dirayu – rayu, dibaikin, dialusin, dilembutin. Jangan secara tiba – tiba dibentak, engga. Nah kalau yang stres, begini. Kalau yang pikun, begini gitu. Ya beda – beda.”*

Segala pendekatan tersebut menurut RS dilaksanakan oleh seluruh pekerja yang berada di panti. RS menceritakan keadaan ketika koordinasi pelaksanaan senam dan pengajian. Para pekerja bertugas mengajak lansia berkegiatan karena apabila tidak demikian lansia seringkali enggan ikut, bahkan pura – pura tidak mengetahui kegiatan tersebut. Demikian kutipan wawancara tersebut:

*“Tugasnya itu mengajak para lansia misalnya: ‘Yuk ayok ke sana..senam – senam’. Kalau pengajian ya bilang: ‘ngaji – ngaji, ayo’. Kalau gak digituin ya gak mau ngaji. Pura – pura gak tau.”*

Menurut RS, ketika pekerjaan dilandasakan dengan dasar amal, maka dirinya akan melakukan pekerjaan tersebut dengan sebaik – baiknya di panti werdha ini. Demikian kutipannya:

*“Buat saya kerja sebaik – baiknya di panti itu untuk lansianya sendiri dan untuk amal.”*

Terutama ketika RS menyenangi dan mencintai pekerjaannya, didukung dengan pengalaman yang telah ada, maka beliau dapat menangani lansia sampai saat ini di panti. Berikut adalah kutipan wawancara dengan RS:

*“Saya mah seneng aja. Yang penting seneng, sabar trus memang saya udah biasa kegiatan rumah tangga.”*

Target dari pendekatan ini menurut RS adalah lansia. Terutama pendekatan dilakukan terhadap lansia untuk melaksanakan tindakan yang sesuai. Demikian kutipannya:

*“Lansianya disayang, dirayu – rayu, dibaikin, dialusin, dilembutin. Jangan secara tiba – tiba dibentak, engga. Nah kalau yang stres, begini. Kalau yang pikun, begini gitu. Ya beda – beda.”*

#### **V.1.3.8. Analisis Kegiatan dan Pelayanan PSTW Budi Mulia V**

Kegiatan senam yang disediakan oleh panti menurut RS bertujuan sebagai salah satu kegiatan olahraga fisik untuk kesehatan lansia. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Oh itu opa oma nya biar sehat dan olahraga.”*

RS menekankan kewajibannya sebagai petugas dalam melakukan ajakan persuasif pada lansia ketika kegiatan dilaksanakan. Hal ini penting, mengingat, beberapa lansia mudah lupa dan terkadang melakukan sikap acuh terhadap kegiatan yang ada. Berikut kutipan pernyataan tersebut:

*“Tugasnya itu mengajak para lansia misalnya: ‘Yuk ayok ke sana..senam – senam’. Kalau pengajian ya bilang: ‘ngaji – ngaji, ayo’. Kalau gak digituin ya gak mau ngaji. Pura – pura gak tau.”*

Ketika peneliti menanyakan perihal keengganan lansia untuk mengikuti kegiatan, RS membujuk lansia dengan hal – hal yang dapat menarik hati lansia seperti lagu yang berbeda dan mengingatkan manfaat dari kegiatan tersebut.

*“Lansianya itu dibujukin, bilang aja hari ini lagunya beda. Ingatkan ini demi kesehatan.”*

Kegiatan Bimbingan Rohani merupakan kegiatan mengaji, dimana salah satu instruktur nya adalah AB. Menurut RS, lansia yang mengikuti kegiatan ini kebanyakan berasal dari lansia yang perempuan. Demikian kutipannya:

*“Bimbingan rohani itu ngaji diajarkan oleh Pak Hakim.banyak*

*juga yang ikutan.nenek – nenek itu banyakan.”*

Menurut RS, mengajak lansia untuk mengikuti kegiatan Bimbingan Rohani tidak dilaksanakannya maksimal karena tidak seluruh lansia pada panti yang menganut kepercayaan Islam. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Ya kalo ngaji tidak semuanya saya ajak, soalnya ada yang gak muslim juga lansianya.”*

Kegiatan keterampilan pada panti yang biasanya diniminati kaum perempuan, diakui RS, diikuti pula oleh lansia laki – laki. Sesuai dengan ungkapan RS dalam kutipan berikut:

*“Ya laki – laki juga banyak yang ikut bikin keset. Hasil karyanya nanti dijual.”*

Ketika membuat keterampilan alas lantai, lansia diajarkan dan diperbolehkan bertanya pada instruktur sehingga untuk ke depannya lansia dapat melanjutkannya sendiri. Demikian kutipan wawancara RS tersebut:

*“Iya sama instruktur diajarin dan kalo gak bisa boleh bertanya, nanti selebihnya tinggal lanjutin aja.”*

Ketika peneliti menanyakan mengenai usulan kegiatan lain dari pihak lansia, RS menyatakan, sejauh ini tidak terdapat usulan demikian karena pada dasarnya kegiatan tersebut telah banyak diikuti lansia. Mereka mengikuti kegiatan – kegiatan tersebut tidak hanya untuk mengisi waktu luang, namun juga untuk kesehatan fisik lansia. Demikian kutipannya:

*“Engga ada usul kegiatan lain sih ya. Ini aja mereka sudah banyak yang ikutan setiap hari, mungkin daripada bengong doang ya mendingan gerak.”*

Bentuk pelayanan terhadap lansia terdiri dari penanganan kebutuhan seperti makan, tidur, kebersihan diri dan ruangan. Aktivitas tersebut dimulai pada pukul 06.00 pagi, pekerja membersihkan ruangan dan tempat tidur lansia serta memandikannya. Kemudian lansia mendapatkan santapan pagi dan kembali dimasukan ke dalam ruangan pada pukul 10.00. Setelah itu RS melakukan aktivitas kebersihan dirinya dan bersiap memberikan santap siang pada ruangannya masing – masing. Demikian kutipannya:

*“Pagi dateng jam 6. Itu bersihin kamarnya,tempat tidurnya,*

*mandiin lansianya. Abis itu dikasih makan. Jam 10 udah kering ruangnya, lansia di masukkan ke dalem. Lalu saya mandi. Mereka istirahat kan, lalu siang, kasih makan di ruangnya masing – masing.”*

Peneliti menanyakan keseluruhan lansia yang dimasukan kembali ke ruangnya. RS mengatakan, mobilisasi lansia, baik ke dalam maupun luar ruangan menggunakan kursi roda. Lansia yang berada di ruangan isolasi dibersihkan kondisinya ketika pagi hari dan dipersiapkan untuk sampai esok pagi harinya, sebelum dimasukan kembali ke ruangan tersebut pada pukul 15.00. Demikian kutipan wawancara dengan RS:

*“Lansia yang di ruang isolasi ketika pagi di bawa keluar pake kursi roda. Sampai sore jam 3, lansia tersebut dimasukan kembali ke ruangan sambil dipersiapkan kebutuhannya seperti pampers.”*

RS mengatakan kondisi lansia di ruangan isolasi ketika pagi hari menjelang kegiatan pembersihan. Lansia pada ruangan isolasi adalah lansia yang tidak dapat mandiri sehingga tidak dapat mengurus keperluannya sendiri. Pemakaian *pampers* pada sore hari terkadang telah berantakan dan dalam kondisi terbuka pada pagi harinya. Demikian kutipannya:

*“Iya udah berantakan. Pampersnya dibukain sendiri sama lansia di ruangan isolasi.”*

Peneliti menanyakan pada RS mengenai pembagian petugas barak, yang sepengetahuan peneliti, RS merupakan pengurus asrama Sinta. RS mengungkapkan dalam sebuah asrama, seperti asrama Sinta memiliki ruangan isolasinya sendiri, yang letaknya berada di belakang tiap – tiap barak. Demikian kutipan RS:

*“Semua barak punya ruang isolasi sendiri – sendiri. Ruangan Sinta juga di belakangnya ada ruang isolasi.”*

Setelah lansia dimasukan kembali pada ruangan isolasi, RS membagikan makanan bagi lansia yang sudah tidak dapat berjalan ke dapur. Setelah pekerjaan rapi dan selesai, RS bergegas pulang. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Lansianya dikasih makan abis dimasukan ke ruangan. Terus saya anterin makanan untuk mereka. Udah rapi semua, saya pulang.”*

Menurut RS, respon lansia akan pelayanan yang telah dilakukannya selama ini cukup memuaskan lansia. Sejauh ini tidak ada lansia yang menolak bantuan pekerja. Lansia yang berada dalam kondisi fisik sehat sudah dikenali RS dalam kemandirian mereka mengurus dirinya sendiri. Ketika RS melihat lansia yang butuh bantuan terkadang dirinya kembali menawarkan bantuan walau dikembalikan pada lansia tersebut. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Selama ini dia senang aja diurusin. Gak pernah mereka itu bilang: ‘jangan, jangan diurusin’. Kecuali yang sehat dan bisa mandiri, saya juga udah tau gitu dan saya diemin. Paling kalau itu saya tanya: ‘perlu bantuan gak?’ Itu aja, dibebasin aja.”*

Tak dipungkiri RS selain respon, lansia sesekali menimbulkan sikap lansia yang beraneka ragam seperti marah dan jengkel. Sesuai dengan kutipan wawancara dengannya:

*“Iya itu, lansia di sini ada yang marah dan kesel juga. Aneka ragam ya.”*

Demikian pihak keluarga yang masih ada dari beberapa lansia pun seringkali mengungkapkan bahwa aktivitas pelayanan yang dilakukan PSTW Budi Mulia V Jelambar telah cukup baik. Hal ini sempat diungkapkan oleh RS dalam kutipan wawancara berikut:

*“Kalo dari keluarganya lansia mereka lihat pelayanan di sini bagus, gitu aja sih.”*

#### **V.1.4. Informan Lansia 04 (DD)**

Posisi : Pelanggan – Penghuni Asrama Bima  
 Usia : 76 tahun  
 Pendidikan terakhir : SPMA Bogor  
 Lama bekerja : 1 tahun (Nov 2010 – Nov 2011)

##### **V.1.4.1. Analisis Latar Belakang Informan**

Pria berambut putih yang memiliki penampilan *nevis* dengan topi baret merah yang bermerek “Nike” ini terlihat masih bugar di usianya yang terbilang tidak muda lagi. Berjalan dengan tegap, lincah dan tersenyum sesaat sebelum proses

wawancara dilakukan membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut seperti apa keseharian beliau selama menempati panti ini.

Pendengaran, penglihatan dan penyampaian pesan yang baik, ternyata dilatarbelakangi oleh kehidupannya yang cukup baik selama masih muda belia. Beliau merupakan pemuda Indonesia yang terpilih menerima alih teknologi perkebunan dari Belanda ketika masa negeri *kincir-angin* tersebut dipaksa keluar dari NKRI. Dengan karier yang terbilang baik, beliau memutuskan meminang perempuan sebagai teman hidupnya sampai akhir hayat. Namun sayang sekali dari 4 kali pernikahan yang dilangsungkan tidak juga memberikan keturunan karena beliau didiagnosa dokter mengalami kemandulan. Hal ini berakhir pada keputusan beliau untuk mengakhiri masa pernikahannya dan hidup melanglang buana seorang diri ke beberapa daerah di Indonesia demi ketenangan jiwanya.

Selama setahun menempati PSTW Budi Mulia V Jelambar ini, beliau banyak mendalami kehidupan dan proses kehidupan menuju yang lebih baik. Hal ini dikarenakan keputusannya yang sudah bulat untuk berserah sepenuhnya pada Yang Maha Kuasa dan berusaha menjalani sisa hidupnya dengan baik di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat.

#### **V.1.4.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi (*Interpretive Competence*)**

DD membenarkan adanya pendekatan informal secara personal yang dilakukan para pekerja di PSTW Budi Mulia V Jelambar, walaupun beliau mengaku pendekatan tersebut tidak dilaksanakan khusus. Berikut kutipan penuturan dari DD :

*“Ngobrol sih ada secara personal. Tapi ngobrolnya di waktu khususnya mah engga.”*

Pendekatan personal tersebut dikatakan, menurut DD, mengalir sepanjang aktivitas pekerja bertugas sehari – hari. Pekerja yang telah datang di pagi hari, kemudian bergegas ke barak masing – masing dan mengurus keperluan lansia yang ada di dalam barak tersebut. Berikut adalah kutipan wawancara dengan DD:

*“Pagi – pagi kalau Ibu langsung ke kantor, pekerja langsung ke ruangan melaksanakan tugas pertama. Nah di situ mereka mencar ke barak sana, ke barak sini, ketemu sama lansianya.”*

Dalam kesuksesan pendekatan tersebut, pekerja seharusnya memiliki kemampuan untuk mengetahui kebutuhan, keinginan dan perasaan dari lansia yang dihadapinya. DD mengatakan permasalahan kebutuhan tergantung dari individu lansia masing – masing. Namun menurut pendapat pribadinya, beliau tidak lagi berpikir akan ada kebutuhan yang spesial. Beliau hanya memiliki keinginan diberikan umur yang panjang saja oleh YME. Berikut adalah kutipan wawancara dengan DD:

*“Kalau soal kebutuhan pribadi pasti berbeda. Kalo saya udah gak berpikir itu. Keinginannya hanya umur panjang dan sehat, itu aja.”*

DD menceritakan kehidupan masa mudanya yang bergelimang harta, namun dirinya tidak melihat uang adalah segala sesuatu. Beliau selalu bertanya dalam hati guna kehidupan saat ini. Oleh sebab itu DD mengaku pasrah dan berserah akan kehidupannya ke depan. Demikian kutipannya:

*“Saya banyak duit namun untuk siapa. Untuk apa saya hidup gitu lho. Itu pertanyaan terus mengganggu hidup saya itu. Jadi uda gak memikirkan masa depan, terserah aja dah.”*

Dalam cerita mengenai kehidupannya, DD mengungkapkan pengalamannya bertempat tinggal di jalan – jalan ibu kota. Dirinya mengaku saat itu tidak lagi mengurus kebutuhan, kesehatan, kebersihan tubuh apalagi masalah perekonomian dirinya. Demikian kutipan DD:

*“Udah kehabisan tenaga waktu itu, udah gak tau bagaimana cari duit, saya tinggal di jalan aja. Udah gak urus badan dan pikiran . Saya pikir suatu saat Tuhan juga nunjukin jalan. “*

#### **V.1.4.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran (*Role Competence*)**

DD melihat para pekerja memperlakukan dirinya sudah seperti keluarganya sendiri di PSTW Budi Mulia V Jelambar ini. Berikut kutipan percakapan dengan DD:

*“Ya mereka udah menganggap saya sebagai keluarga, secara pribadi dan dalam kesehariannya juga seperti itu.”*

Walaupun sudah seperti keluarganya sendiri, DD menuturkan tindakan pekerja terhadap lansia berlangsung secara umum terhadap seluruh penghuni

panti. Tidak ada perlakuan spesial dari pekerja melainkan, keseharian petugas setelah datang pagi tidak lain kemudian membersihkan barak dan kantor. Setelah makan siang, lansia diperbolehkan ke luar masing – masing barak dan melakukan *refreshing* sambil tetap mendapat pengawasan dari pekerja. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Kalo kepentingan penghuni ya walau seperti sodara, tapi gak ada yang khusus. Petugas pagi datang, paling lama 2 jam, bebersih. Nanti habis makan siang, keluar masing – masing tempat. Walau kita mungkin main catur atau ngapain, beliau itu pasti ada juga, jaga – jaga kalau kenapa – kenapa.”*

DD mengakui dirinya merupakan pribadi yang bebas dan tidak ingin dikekang. Hal ini memerlukan perhatian pekerja sebagai pertimbangan tindakan akan lansia lain. Ketika pertama kali beliau dibawa ke tempat penampungan Kedoya, awalnya beliau merasa tidak kerasan karena merasa terkekang. Namun DD menyatakan bahwa semenjak dipindahkan ke PSTW Budi Mulia V Jelambar ini, beliau telah merasa nyaman bertempat tinggal di sini. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Apalagi kalau di Kedoya kan masih agak tersekap dan terkekang jadi ya awal – awal gak enak. Tapi kenyataannya di sini tidak terasa lagi bahwa kita di panti jompo.”*

#### **V.1.4.4. Analisis Kemampuan Diri (*Self Competence*)**

DD sebagai lansia di PSTW Budi Mulia V memaparkan bahwa pekerja yang bertanggung jawab dan melayani baraknya saat ini adalah Pak Sumantri. Secara umum DD memaparkan bahwa karakter pekerja tentu dikembalikan pada pribadi masing – masing. Demikian kutipan wawancara dengan beliau:

*“Pak Sumantri ya secara umum tugas pekerja aja. Kalo sifatnya balik lagi ke individu, pasti ada perbedaan.”*

Sebagai penghuni panti ini selama kurang lebih 1 tahun, DD mengatakan pekerja yang melayaninya di sini sebenarnya telah mengalami pelatihan dari Dinas Sosial. Dengan demikian, DD melihat secara umum pekerja telah memiliki kemampuan dasar bekerja di dalam bidang ini. Unsur utama yang penting,

menurutnya, adalah kemampuan pekerja memahami dan mengerti pemikiran lansia yang usianya sudah terlampaui jauh dengan pekerja. Berikut kutipannya:

*“Pekerja ya itu tadi bagus lah. Saya kira pegawai itu begitu bekerja di sini, di training juga. Nanti ya utamanya ngerti dan paham pemikiran orang tua yang pasti berbeda dengan orang muda.”*

DD mengungkapkan pekerja seharusnya memiliki keterampilan secara khusus, namun tidaklah terlalu berat. Beliau mengibaratkan pelayanan yang ada di panti, sebagaimana pasangan suami istri bekerja sama dalam berumah tangga. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Ya keterampilan khusus harusnya ada, tapi tidak terlalu bera saya kira.. Artinya orang berumah tangga pun seperti ini. Pasangan suami istri bertanggung jawab supaya rumah itu bersih, bagus, sehat.”*

Secara keseluruhan, dalam diri para pekerja yang terpenting adalah dedikasi. Dengan adanya dedikasi, maka sebenarnya pekerja telah mengetahui hal apa yang harus dihadapinya ke depan. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Ya dengan pekerja berdedikasi, maka dia sudah tau apa yang harus dihadapi.”*

#### **V.1.4.5. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan (*Message Competence*)**

Sebagai keluarga, DD menyatakan sikap pekerja yang respek dan simpati terhadap lansia. Ketika lansia menceritakan kisah sedihnya, pekerja berusaha menyesuaikan raut wajahnya. Begitupun ketika lansia menceritakan hal yang lucu, pekerja berusaha tertawa demi menyenangkan hati lansia. Meskipun, menurut DD, pekerja sudah lelah dan harus bersabar menghadapi kata – kata lansia yang terkadang tidak benar. Demikian kutipannya:

*“Mereka itu ada respek ya. Kita tahu lansia omongannya banyak ngelantur. Tapi lansia kalo cerita sedih, ya mereka sedih juga. Kalo ceritanya lucu..mereka berusaha ketawa juga.. Padahal ya tau lah kita..mereka udah capek.”*

Ketika peneliti menanyakan penggunaan bahasa Jawa sesuai dengan asal daerahnya, DD mengungkapkan tidak ada penggunaan bahasa Jawa secara khusus karena mengalir lewat pembicaraan. Sehingga ketika dua individu berbicara dan

mengerti maka hal tersebut dirasa sudah baik. Demikian kutipannya:

*“Kalo saya secara pribadi..ya mengalir aja ya.. Tidak ada yang khusus..karna saya pikir bahasa itu ya sama aja.. Kalo dua – duanya ngerti ya lanjut.”*

Peneliti kembali menanyakan topik yang dibicarakan dengan pekerja. DD menyatakan topik pembicaraan yang dilakukannya sekitar aktivitas sehari – hari seperti lansia lain. Berikut kutipannya:

*“Saya mah ngobrol gitu aja...sama pekerja ngobrolin jompo lain paling.”*

DD menyatakan aspek hubungan yang terjalin dengan pekerja selama ini telah baik dan terjalin seperti keluarganya sendiri. Berikut kutipan wawancara DD:

*“Baik – baik aja, hubungannya seperti keluarga aja.”*

#### **V.1.4.6. Analisis Strategi *Customer Relations* PSTW Budi Mulia V**

Menurut DD, strategi yang telah dilakukan panti telah sesuai dan tepat berdasarkan pelayanan akan lansia yang berbeda – beda kondisinya. DD memaparkan beberapa kondisi lansia yang fisiknya sudah tidak berfungsi, baik total maupun sebagian sehingga membutuhkan bantuan pekerja. Sedangkan lansia yang masih mampu secara fisik tidak memerlukan bantuan pekerja. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Ya kalo pandangan saya, strateginya pas. Pas-nya itu adalah di sini tidak ada pemaksaan. Disini itu beragam ya, tidak hanya lansia yang sakit setengah pikirannya, ada yang sakit setengah fisiknya. Ada orang – orang yang sehat seperti saya, tapi daya pikirnya sudah kurang. Jadi semuanya itu pelayanannya pas untuk orang yang sudah begini, perlu dibantu dan yang begini tidak perlu.”*

DD menceritakan penanganan dan metode yang berbeda – beda bagi tiap lansia. Untuk lansia yang masih sehat seperti dirinya, pekerja justru menanyakan kontribusi yang dapat dilakukan DD untuk panti. Demikian kutipan wawancara dengan DD:

*“Ya metodenya di sini berbeda – beda. Kalo yang masih normal, seperti saya kan. Justru mereka tanya ke saya: ‘Bapak bisa kerja apa?’.”*

Suatu kali, ketika lansia di ruangan yang sama dengan DD tidak mampu berjalan dan akhirnya membuang kotoran di lantai, beliau menyatakan tidak memerlukan bantuan petugas dan bergegas mengambil alat – alat pembersih untuk membantunya. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Engga, gak perlu panggil petugas. Saya keluar saja untuk ambil alat – alat pembersih dan sapu, bersihin kotoran itu.”*

Menurut DD, pelaksanaan metode tersebut dilakukan terutama oleh dua orang petugas barak yang bertanggung jawab terhadap segala keperluan dan kebersihan lansia, termasuk pula kebersihan ruangan. Petugas tersebut mendapatkan kesempatan bergilir setiap dua bulan sekali sebelum bertanggung jawab atas barak lain. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Pagi – pagi kalau Ibu langsung ke kantor, pekerja langsung ke ruangan melaksanakan tugas pertama. Nah di situ mereka mencar ke barak sana, ke barak sini, ketemu sama lansia – lansianya.”*

DD menyatakan alasan berlakunya sistem bergilir (*rolling*) pada pekerja yakni supaya lansia merasakan pelayanan dari pekerja yang berbeda – beda. Seringkali, ada beberapa barak lebih kotor dibandingkan dengan barak lain bukanlah karena faktor pekerja, namun kondisi lansia pada barak tersebut yang sudah tidak memungkinkan. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Pekerja itu dirolling ke barak yang berbeda – beda. Kenapa berbeda – beda, karena kadang di sana bersih, di sini jorok. Joroknya bukan faktor pekerja, tapi karena memang lansia di sini sudah betul – betul jompo.”*

Sedangkan DD menyatakan sasaran dari metode ini merupakan lansia seperti dirinya yang ber kondisi sehat dan lansia lain yang berada dalam masalah kondisi fisik atau kejiwaan. Demikian kutipan wawancara dengan DD:

*“Disini itu beragam ya, tidak hanya lansia yang sakit setengah pikirannya, ada yang sakit setengah fisiknya. Ada orang – orang yang sehat seperti saya, tapi daya pikirnya sudah kurang.”*

#### **V.1.4.7. Analisis Kegiatan dan Pelayanan PSTW Budi Mulia V**

DD menuturkan karakter dirinya yang selalu aktif sedari muda. Oleh

karena itu ia mengaku turut berpartisipasi dalam kegiatan keterampilan setiap hari Senin dan olahraga setiap hari Rabu dan Sabtu. Sedangkan untuk kegiatan bimbingan rohani, tidak diikuti DD karena alasan berbeda kepercayaan. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Saya biasa aktif ya dari muda. Saya ikut kegiatan keterampilan bikin keset hari Senin, lalu olahraga hari Rabu Sabtu. Kecuali kegiatan bimbingan aja karena saya kan tidak beragama Islam.”*

Peneliti menanyakan asal muasal DD mengenai keikutsertaan beliau dalam membuat keterampilan alas lantai yang umumnya lebih digemari kaum wanita. Ketika DD belum bisa membuat alas tersebut, ia melihat teman laki - lakinya telah mahir membuat hasil karya sehingga ia tertarik dan segera meminta persetujuan ST. Setelah itu ST menjanjikan DD belajar pada instruktur yang akan datang setiap Senin. Demikian kutipan wawancara dengan beliau:

*“Awal datang ke panti waktu belum bisa membuat keset, saya liat kakek di sana sudah mahir. Saya pikir seru juga, jadi saya tertarik. Langsung saya bilang ke Ibu, saya minta diajarin dan Ibu bilang nanti bisa belajar ke instruktur.”*

Ketika peneliti menanyakan pemahaman DD akan manfaat dari tiap kegiatan yang diikutinya, beliau menyatakan pendapat demikian kembali pada pribadi tiap individu yang berbeda. DD menyatakan dirinya memiliki karakter manusia yang selalu aktif, selalu ingin mencoba hal baru, mengisi waktu luang dan menghibur dirinya sendiri. Demikian ungkapan beliau:

*“Oh saya rasa balik ke pribadi ya. Saya orang yang aktif, senang mencoba segala sesuatu dan untuk hiburan biar gak bosan.”*

DD mengungkapkan tidak memiliki usulan kegiatan atas hobinya bagi panti. Keinginan DD sebatas mendapatkan umur yang panjang dan kesehatan. Berikut adalah kutipan wawancara dengan beliau:

*“Keinginannya umur panjang sehat, itu aja.”*

DD menyatakan bentuk pelayanan berupa kebersihan diri, makan dan hiburan. Hal ini diungkapkannya melalui aktivitas yang dijalannya sehari – hari. Kegiatan dimulai ketika petugas datang di pagi hari, selanjutnya mengurus kebersihan lansia dan ruangan. Pekerja melanjutkan dengan aktivitas membersihkan kantor. Setelah lansia menyantap makan siang, maka lansia

diperbolehkan keluar dari ruangnya masing – masing. Ketika lansia sedang beraktivitas di luar, pekerja tetap berjaga – jaga untuk mengantisipasi keadaan lansia. Demikian kutipan wawancara dengan DD:

*“Petugas pagi datang, paling lama 2 jam, bebersih. Nanti habis makan siang, keluar masing – masing tempat. Walau kita mungkin main catur atau ngapain, beliau itu pasti ada juga, jaga – jaga kalau kenapa – kenapa.”*

DD mengungkapkan pendapat singkatnya mengenai aktivitas pelayanan yang didapatkannya selama ini. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Ya baguslah, pas-lah.”*

DD mengungkapkan pendapatnya akan pekerja yang melakukan pelayanan di panti. Secara personal, DD mengatakan pekerja telah berpengalaman dan telah sesuai dengan standar yang berlaku sebagai seorang pekerja sosial di panti werdha. Berikut adalah kutipan wawancara dengan DD:

*“Kalau menurut saya pribadi ya, mereka sudah memiliki pengalaman standard.”*

DD mengungkapkan keadaan ketika dirinya berada di penampungan sementara Kedoya sangat berbeda dengan sekarang. Karakter pribadinya yang bebas membuat dirinya merasa terkekang pada penampungan tersebut. Berbeda ketika akhirnya DD dibawa pada PSTW Budi Mulia V ini karena dirinya mulai merasa nyaman akan terpenuhinya kebutuhan di panti ini. Demikian kutipannya:

*“Kalau di Kedoya kan masih agak tersekap dan terkekang jadi ya awal – awal gak enak. Tapi kenyataannya di sini tidak terasa lagi bahwa kita di panti jompo. Jadi ada nyaman aja. Mulai makan teratur dan sebagainya.”*

Pelayanan sebuah panti werdha sedikit banyaknya menyinggung kondisi fisik panti, yang menurut DD, terlihat minim akan sarana penghijauan seperti pepohonan yang rindang. Namun beliau mengaku telah cukup bersyukur dan menyadari keadaan panti yang berada pada pemukiman kota. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Fisiknya sih ya kurang memadai. Kurang pepohonan dan kurang rindang. Gak ada sarana taman untuk menghirup udara pagi. Tapi kita inget, bahwa ini kan kota ya, dapet tempat segini aja udah bersyukur.”*

Ketika peneliti menanyakan kesediaan DD untuk pindah pada panti lain misalnya panti swasta terkait dengan kepercayaan yang dipeluknya, beliau menyatakan tidak ada batasan tertentu mengenai hal kepercayaan di panti ini. Menurut DD, pekerja pun telah melakukan pelayanannya untuk amal ibadahnya masing – masing. Demikian kutipannya:

*“Oh di sini gak ada batasan mengenai kepercayaan. Petugas – petugas barak justru melihat di sini banyak ladang Tuhan lah.”*

DD menyatakan keinginannya untuk tetap menghuni PSTW Budi Mulia V ini. Berikut kutipan singkat yang berasal dari wawancaranya dengan belua:

*“Udah tetap aja.”*

Sedangkan pihak masyarakat sekitar panti, justru menilai keuntungan DD berada di panti werdha. Hal ini melihat kebutuhan lansia telah tersedia dan mereka tidak perlu memikirkan kondisi ekonomi kembali. Demikian kutipannya:

*“Ya kalo orang luar malah mereka mikirnya, enakan saya. Gak mikir cari duit lagi, gak mikir makan apa.”*

#### **V.1.5. Informan Lansia 05 (YL)**

Posisi : Pelanggan - Penghuni Asrama Kunti  
 Usia : 69 tahun  
 Pendidikan terakhir : SR (Sekolah Rakyat) di Bandung  
 Lama bekerja : 5 tahun (2006 s/d 2011)

##### **V.1.5.1. Analisis Latar Belakang Informan**

Wanita berpostur tubuh kecil dan kurus ini terlihat emosional sekali ketika proses wawancara berlangsung. Berbagai celotehan dan guyonan yang diawali dari kisah perjalanan hidupnya menyebabkan seringkali peneliti dan informan sama – sama tertawa terbahak – bahak. Namun dibalik sifatnya yang mudah tertawa ini, beliau pula meneteskan air mata ketika mengulang kembali cerita hidupnya kepada peneliti.

Intonasi suara yang kencang ternyata dilatarbelakangi oleh kemampuan pendengarannya yang sudah berkurang. Beberapa kali peneliti harus mengulang pertanyaan, dan menjelaskan dengan lebih *detail* maksud dari pertanyaan tersebut.

Peneliti melihat gaya informan yang kental dengan nuansa Jawa-Sunda. Hal tersebut terlihat pada gaya penyampaian pesan yang dihiasi dengan istilah – istilah dalam bahasa Jawa dan Sunda melihat latar belakang informan yang lahir dan besar pada daerah pedalaman Bandung. Sikap duduk informan yang ternyata lebih nyaman dengan kaki bersimpuh di atas sofa menunjukkan latar belakangnya yang berasal dari kelas bawah. Dan ini terbukti pada pengakuan informan yang selama kehidupan mudanya berprofesi sebagai pembantu rumah tangga di Jakarta bersama dengan pendamping hidupnya.

Dilahirkan sebagai anak tunggal dengan keanggotaan keluarga yang sudah tidak lengkap, ditambah dengan kondisi pernikahan yang tidak menghasilkan keturunan, informan terlihat sebagai sosok ceria yang senang bergaul dengan berbagai orang. Pada awalnya, ketidakmampuan memiliki anak seringkali dirasakan begitu sedih sehingga membuat informan ingin lebih cepat menghadap Yang Maha Kuasa. Namun pada akhirnya semua itu ditanggapinya dengan pasrah ketika menyadari dirinya kini hanya seorang diri (semenjak suaminya meninggal dunia), dan berusaha menjalani sisa hidupnya dengan sebaik – baiknya di PSTW Budi Mulia V Jelambar ini.

#### **V.1.5.2. Analisis Kemampuan Membaca Situasi (*Interpretive Competence*)**

YL menceritakan asal muasal kedatangannya pada PSTW Budi Mulia V ini. Pada tahun 2006, dirinya sedang bekerja sebagai pembantu rumah tangga untuk seorang WNA yang saat itu sedang dinas ke luar negeri. Ketika sedang melakukan aktivitas rumah tangga di luar, seorang petugas Satpol PP membawanya bersama sekumpulan anak – anak, remaja dan wanita pada sebuah mobil besar untuk dibawa ke penampungan sementara di Kedoya. Demikian cerita YL dalam kutipan wawancara berikut:

*“Tahun 2006 itu Oma lagi nyapu sore, Tuan-nya oma lagi dinas ke luar negeri. Tiba – tiba di belakang nenek udah ada Kamti bawa nenek ke depan halaman dan udah banyak mobil. Lalu Nenek dibawa ke penampungan Kedoya.”*

YL mengatakan bahwa dirinya mengalami proses pemeriksaan dari petugas PSTW Budi Mulia V Jelambar. Berikut kutipan pernyataannya:

*“Nah besoknya jam 9 petugas dari kantor ditugas meriksa nenek.”*

Proses identifikasi tersebut berupa wawancara dalam rangka mengetahui informasi mengenai asal lansia, usia, orang tua dan apakah lansia masih memiliki keluarga atau tidak. Demikian kutipan wawancara dengan YL:

*“Nenek ditanyain asal darimana, umur berapa, orangtuanya siapa, punya keluarga atau engga.”*

YL menuturkan kondisi lansia yang sudah memasuki usia lanjut dan tidak memiliki kemampuan merupakan fokus dari keberadaan panti werdha. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Pendapat Oma mengenai panti werdha ya karena oma – oma dan opa – opa sudah pada tua dan tidak ada kemampuan.”*

YL mengungkapkan kebutuhan dan harapannya meliputi kebutuhan makan, tidur dan umur yang panjang dari Tuhan. Di usia tuanya saat ini, YL telah pasrah dan tidak berharap sesuatu yang lebih. Demikian ungkapannya dalam kutipan berikut:

*“Kebutuhan ya Nenek begini aja, yang penting makan, tidur, sehat, dikasih panjang umur. Nenek mah udah gak harepin apa – apa neneng. Pasrah semuanya sama Yang Maha Kuasa.”*

Terkadang YL merasakan kesedihannya dan segera menginginkan kematian. Menurut pemikirannya, ketika YL sudah tidak ada di panti ini, keadaan akan lebih baik. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Kadang – kadang nenek minta buru – buru diambil. Ya iya, kalo Nenek udah gak ada kan tenang panti ini.”*

Namun YL berharap seandainya masih memiliki keluarga, beliau dapat bertempat - tinggal bersama dengan keluarga. Demikian kutipannya:

*“Kalau Nenek punya keluarga, apalagi kalau Nenek punya anak, Nenek berserah diri ke mereka.”*

### **V.1.5.3. Analisis Kemampuan Memainkan Peran (*Role Competence*)**

YL melihat para pekerja mengangapnya sudah seperti orang tua sendiri. Pribadi YL yang mudah akrab dengan orang lain, membuat dirinya pun akrab dengan keluarga para pekerja, terutama ketika anak – anak mereka seringkali

diajak bermain di PSTW Budi Mulia V Jelambar tersebut. Berikut kutipan wawancara dengan YL :

*“Sebagai keluarga ya mereka nganggep Nenek lebih – lebih dari orang tua sendiri. Begitu juga Nenek anggep mereka udah kayak cucu, buyut sendiri.”*

Seperti orang tua-nya sendiri, YL menuturkan ketika dirinya sudah berkali – kali berkeinginan keluar dari panti tersebut, ST meminta YL mengurungkan niatnya dengan begitu sabar. Wasri, salah satu petugas di panti, menurutnya pula menunjukkan sikap sayangnya pada YL walaupun dirinya menyadari sikapnya yang cerewet seringkali mengganggu. Demikian beberapa kutipan wawancara YL:

*“Berulang kali Nenek minta keluar, tapi dilarang sama Ibu Siti, dia sayang sekali itu sama Nenek dan bener – bener sabar.”*

*“Mbak Wasri juga sayang banget itu sama Nenek. Kalau mulutnya, sama bawelnya kayak Nenek.”*

Dalam interaksi dan komunikasinya sehari – hari dengan pekerja yang merawat dan membersihkan barak, YL menyatakan seluruh kebutuhannya dilaksanakannya sendiri. Oleh karena kenyamanannya tersebut, YL tidak menginginkan hal ini menjadi larangan, atau kemudian YL akan menantang dan berkehendak keluar dari panti ini. Demikian kutipan wawancara dengan YL:

*“Untuk kebutuhan, Nenek blak – blakan bilang Nenek bisa ngelakuin sendiri. Nenek itu orangnya gak bisa dilarang, kalau tetep ngelarang, Nenek lebih baik nantang keluar dari sini.”*

#### **V.1.5.4. Analisis Kemampuan Diri (Self Competence)**

YL mengungkapkannya dengan semangat akan perbedaan sikap dan karakter yang ditangkap dari para pekerja selama melayaninya di PSTW Budi Mulia V ini. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Mbak Wasri juga sayang banget itu sama Nenek. Kalau mulutnya, sama bawelnya kayak Nenek.”*

*“Berulang kali Nenek minta keluar, tapi dilarang sama Ibu Siti, dia sayang sekali itu sama Nenek dan bener – bener sabar.”*

Mengenai kemampuan pekerja, YL mengatakan bahwa AB sebagai instruktur bimbingan rohani telah cukup baik membawakan pengajaran bagi lansia. Demikian ungkapan dalam kutipannya:

*“Pak Abdul Hakim itu bagus ngajar ngaji-nya, seminggu dua kali.”*

Sedangkan gaya komunikasi yang dilakukan pekerja, YL menceritakan keadaan ketika dirinya dibangunkan oleh Tasya, salah satu pekerja panti, sebelum sesaat wawancara dimulai. Demikian sesuai dengan kutipan wawancara berikut:

*“Lha iya tadi Nenek lagi tiduran. Itu Neng Tasya bangunin pelan - pelan. ‘Nek nek, bangun yuk.’ ‘Apa neng?’ ‘Itu bangun’ ‘Kenapa, ada apa?’ ‘Itu ada mahasiswi, mau wawancara sama Nenek.’*

#### **V.1.5.5. Analisis Kemampuan Menyampaikan Pesan (*Message Competence*)**

Dalam penyampaian pesan sehari – hari, pekerja terlihat menggunakan bahasa Indonesia yang merupakan percakapan sehari – hari. Pekerja menggunakan kata – kata persuasif, sopan dan atraktif untuk mengajak lansia dalam menjalani aktivitas. Demikian tangkapan peneliti dalam kutipan wawancara yang telah diungkapkan YL:

*‘Halo selamat pagi, oma opa!’ ‘Pagi neng, pagi bu.’ Dateng – dateng bilang – bilangnyanya: ‘Mandi mandi mandi, yuk mandi, ya mandi’*

*‘Iya Mak, terima kasih.’*

*“Lha iya tadi Nenek lagi tiduran, itu Neng Tasya bangunin: ‘Nek nek, bangun yuk.’ ‘Apa neng?’ ‘Itu bangun.’ ‘Kenapa, ada apa?’ ‘Itu ada mahasiswi, mau wawancara sama Nenek.’*

Para pekerja yang sudah dianggap layaknya cucu YL, telah memahami sikap YL yang cerewet dan sulit mengendalikan pembicaraan. Walau demikian, pekerja tetap mendengarkannya dan mencintai YL. Demikian kutipan wawancara dengan beliau:

*“Jadi cucu – cucu Nenek udah memahami sikap – sikap Nenek, bicaranya bawel, suaranya kencang, ngomongnya banyak. Tapi nenek tetep ngerasa didenger dan dicinta.”*

Ketika peneliti bertanya mengenai penggunaan bahasa Sunda berdasarkan

asal daerah lansia, YL menyatakan seringkali menggunakan bahasa Sunda untuk berinteraksi dengan sesama lansia perempuan yang sama – sama berasal dari Bandung. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Pake bahasa Sunda sering sama nenek – nenek di sini, ada yang orang Bandung juga.”*

Peneliti kembali menanyakan pemakaian bahasa Sunda dengan interaksi pada pekerja. Menurut YL, sebagian besar pekerja pada panti ini berasal dari Pulau Jawa namun bukan berasal dari Kota Bandung. Walau berbeda asal bahasa, terkadang pekerja sedikit banyaknya cukup mengerti dialek tersebut. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Oh kalau pekerjanya kebanyakan berasal dari Jawa tetapi bukan dari Bandung. Ada juga pekerja yang mengerti bahasa Sunda sedikit.”*

Sedangkan mengenai topik pembicaraan yang dibahas, YL mengakui pembicaraan sebatas dan sekedarnya saja karena sebagian besar penghuni tidak dapat menangkap makna pesan dalam bahasa Sunda tersebut. Demikian kutipan wawancara dengan YL:

*“Ya sekedar aja, karena sedikit yang pekerja yang mengerti bahasa Sunda.”*

YL pun menuturkan *relational* yang terjalin baik dengan pekerja selama dirinya berada di PSTW Budi Mulia. Dengan demikian YL bersyukur, pula hal ini membuat dirinya senang dan lega. Berikut kutipan wawancara dengan beliau:

*“Hubungannya baik – baik aja. Alhamdulillah dengan demikian Nenek jadi senang dan lega.”*

#### **V.1.5.6. Analisis Strategi *Customer Relations* PSTW Budi Mulia V**

Pada awalnya YL mengutarakan ketidaktahuan tentang pemahaman kata strategi itu sendiri. Namun menurut pendapat dan pemikirannya, pemahaman sebuah strategi pada panti ini telah baik dan menghasilkan keadaan yang aman, tentram dan damai, baik dengan sesama lansia dan pengurus. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Nah justru itu, Nenek belum paham apa artinya strategi. Kalo menurut pendapat Nenek ya baik – baik aja. Aman, tentram,”*

*damai sama lansia di sini dan pengurusnya.”*

YL yang telah menghuni PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat selama 5 tahun berpendapat sistem yang diterapkan di panti berpegang pada barak. Kemudian, pelaksanaan tindakan terhadap lansia yang tidak berkemampuan secara fisik diterapkan berbeda. Sesuai keadaan yang diceritakan YL, bahwa petugas menyediakan makanan untuk lansia yang sudah tidak mampu untuk berjalan, langsung pada tempat tidurnya masing – masing. Berikut adalah kutipan wawancara dengan YL:

*“Nah pengurus di barak sini, langsung bagi nasi, yang satunya bagi sayur. Trus dibagiin ke opa yang gempor dulu, ada 10 orang.”*

Penerapan tindakan tersebut, menurut YL, dilaksanakan terutama oleh petugas barak masing – masing yang bertanggung jawab atas seluruh kepentingan lansia di dalamnya. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Nah pengurus barak sini, langsung bagi nasi.”*

Sedangkan sasaran yang dituju atas tindakan tersebut adalah seluruh lansia, atau opa dan oma yang berada di lansia. Demikian kutipannya:

*‘Halo selamat pagi,oma opa!’ ‘Pagi neng,pagi bu.’ Dateng – dateng bilang – bilangnyanya: ‘Mandi mandi mandi,yuk mandi,ya mandi’*

#### **V.1.5.7. Analisis Kegiatan dan Pelayanan PSTW Budi Mulia V**

YL dengan semangat menceritakan keikutsertaannya dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat ini. Setiap seminggu dua kali, pada hari Rabu dan Sabtu, YL turut aktif dalam kegiatan senam dan olahraga. Kegiatan ini dipimpin oleh seorang instruktur senam. Berikut adalah kutipan wawancara tersebut:

*“Nah waktunya keterampilannya banyak neng, Senam dan olahraga itu ada guru senamnya, seminggu dua kali tiap Rabu sama Sabtu.”*

Kegiatan kesenian merupakan aktivitas menyanyi yang diikuti lansia laki laki dan perempuan. Kegiatan keterampilan merupakan kegiatan merangkai bunga

dan membuat anyaman alas lantai. YL mengaku, walaupun belum lama mengikuti kegiatan membuat alas lantai tersebut, namun sudah menghasilkan karya alas lantai hasil buaatannya sendiri. Penganyaman alas lantai ini dilaksanakan di dua tempat, di belakang dan di depan panti. Demikian kutipannya:

*“Nanti di halaman ada pelajaran nyanyi – nyanyi, kumpulan nenek – nenek dan opa – opa. Kalau engga, bikin bunga. Ada lagi, nyulam keset. Tapi ini belum lama, tapi ya Alhamdulillah sudah adalah hasilnya. Tempat membuatnya ada dua, di belakang dan di depan.”*

Selain kegiatan tersebut, YL mengaku turut mengikuti kegiatan bimbingan rohani pula setiap hari Selasa dan Kamis, yang merupakan pengajaran ayat – ayat Al-Quran dan mengaji. Berikut kutipan wawancara dengan beliau:

*“Belajar ngaji, seminggu dua kali, Selasa dan Kamis.”*

Selain kegiatan yang disediakan oleh panti, YL yang mengaku masih bugar ini senang membantu pekerja untuk kegiatan memasak di dapur, membagikan makanan dan mengisi air minum pada teko tiap barak. Hal ini dilakukannya untuk menyenangkan hatinya sendiri, sekaligus olahraga dan penggerakan badan. Berikut kutipan wawancara dengan Nenek YL:

*“Nenek masak air, ngisi termos dan teko – teko gitu. Di dapur Nenek bersihin sayuran, kupas bawang, bikin cabe.”*

YL menyatakan kesenangannya membantu pekerja yang ada di panti, terutama inisiatif YL pribadi mengisi waktu luang selama dirinya masih diberikan kemampuan pada Tuhan. Demikian kutipan wawancara:

*“Nenek mah bantu – bantu aja daripada gak ada kerjaan. Dikarenakan Nenek Alhamdulillah masih dikaruniain sehat sama Alloh SWT.”*

Lansia mengatakan bahwa kegiatan yang dilaksanakan oleh PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat telah cukup menarik dan lengkap. Pekerja juga mengajak lansia untuk mengikuti kegiatan tersebut. Sehingga YL menyatakan, walau dirinya sudah tua tetapi tetap merasa masih muda. Hal ini sesuai dengan kutipan pendapat dari YL :

*“Iya menarik juga. Alhamdulillah, ada olahraganya, ada kerohaniannya, ada hiburannya. Pekerjaanya juga ngajakin juga. Jadi kayaknya Nenek merasa masih keren aja.”*

Menurut YL keadaannya saat ini sudah menerima kehidupan dengan hati yang pasrah dan tidak memiliki usulan yang ingin diwujudkan di panti ini. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Kalau misalnya kemauan, Alhamdulillah, sudah gak mikir mau apa. Pasrah.”*

Dalam aktivitas pelayanan yang diterapkan panti, setiap harinya secara umum berupa kebersihan lansia dan ruangan, interaksi sosial dan kegiatan lain. YL menceritakan aktivitas setiap hari yang dimulai pada pukul 06.00 pagi. Beberapa petugas yang telah datang dan mengunjungi ruangan lansia, pula menyapa lansia yang biasanya telah bangun. Kemudian petugas mengajak lansia untuk mandi pagi atau terlebih dahulu membersihkan ruangan. YL menceritakan aktivitasnya membantu pekerja dalam hal memasak di dapur. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Dalam sehari – harinya, pagi – pagi jam 6 pekerja udah sampe. Nah pekerja masuk ke barak biasanya nyapa gini: ‘Halo selamat pagi, oma opa!’ ‘Pagi neng, pagi bu.’ Trus bilang: ‘Mandi mandi mandi, yuk mandi, ya mandi’. Kadang – kadang membersihkan ruangan dulu sebelum mandi, kadang sebaliknya. Nah di sini Nenek bantu – bantu di dapur, nyuci sayur, potong – potong, kupas bawang merah. Petugas ada yang masak, Nenek bantu aja.”*

Pukul 16.00 merupakan waktu bagi lansia untuk menyantap hidangan malamnya. Pekerja barak membagikan makanan bagi lansia yang tidak mampu berjalan ke dapur. YL mengaku, turut membantu pekerja membagikan makanan bagi tiap – tiap lansia di tempat tidurnya. Demikian cerita YL dalam kutipan wawancara berikut:

*“Terakhir makan sore jam 4. Pengurus barak langsung bagi nasi dan sayur. Trus dibagiin ke opa yang gempor dulu, ada 10 orang.”*

Setelah menyantap hidangan malam, sebagian besar lansia umumnya sudah bergegas untuk istirahat malam. Namun terdapat beberapa lansia yang masih berkumpul dengan teman – temannya sambil menonton televisi. Berikut cerita YL dalam kutipan wawancara:

*“Nah abis makan sore yauda pada ngegeletak istirahat. Ada yang*

*tiduran, ada yang cerita, ada yang becandaan. Uda maghrib gitu, ya waktunya nonton tipi, tiap barak itu ada.”*

Ketika peneliti menanyakan acara televisi favorit dari YL, beliau menuturkan sinetron di salah satu program televisi swasta, yang menjadi favorit dirinya dan sebagian besar lansia perempuan di sini. Setelah pukul 22.00, YL melanjutkan aktivitasnya dengan istirahat malam, sebelum nanti bangun kembali pada pukul 03.00 untuk memasak air dan menuangkannya ke wadah. Demikian ungkapan YL dalam kutipan wawancara berikut:

*“Puteri yang Tertukar. Udah selese jam 10, saya tidur. Nah nanti jam 3 Nenek bangun, masak air, trus diisiin ke termos.”*

Menurut YL, sebagian besar lansia, terutama lansia perempuan yang masih mandiri, telah bangun pada pukul 03.00 dini hari, telah mandi dan *shollat tahajud*. Barulah ketika tiba waktu *shollat* subuh, YL bersama teman – temannya berjalan menuju masjid untuk beribadah. Demikian kutipannya:

*“Udah rame, Nenek – nenek yang sehat itu udah pada bangun, mandi, dan shollat tahajud. Nanti subuh, saya dan nenek – nenek lain ber-sembilan ke masjid. “*

Setelah pagi menjelang, YL biasanya segera menuju ke dapur untuk membantu petugas memasak. Kemudian YL bersantai pagi dan bersenda gurau dengan teman – temannya. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Jadi ya setelah sembahyang, trus ke dapur bantu masak. Langsung pada duduk pagi – pagi, ketawa – ketawa.”*

YL menyatakan keberadaannya di PSTW Budi Mulia V ini telah berlangsung selama 5 tahun semenjak Juni 2007. Demikian kutipan wawancaranya:

*“Jadi Nenek itu bulan Juni 2007, 1 tahun. Juni 2008,2 tahun. Juni 2009,3 tahun. Juni 2010,4 tahun. Juni 2011,5 tahun.”*

Sedangkan YL mengucapkan rasa syukurnya bahwa para pekerja sudah cukup baik menangani lansia, yang kehendak dan sikapnya terkadang menjengkelkan. Berikut kutipan pernyataannya:

*“Alhamdulillah, Udah cukup baik. Lansianya di sini kalo sekedar gebrak meja dan mulut bawel wajar. Lumayan lah, tetep aja pekerja ada yang sedikit kesel gitu. “*

## V.2. Diskusi Hasil Penelitian

Panti Werdha adalah tempat pemeliharaan dan perawatan bagi lansia (Kuntjoro, 2002). Pemerintah RI menjamin lansia yang hidup terlantar dan tidak lagi memiliki keluarga dalam Undang - Undang No. 13 Tahun 1998 pasal 5 tentang Kesejahteraan Lansia, bahwa: “lansia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara” (Keppres No. 52, 2004).

Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V merupakan salah satu panti kepemilikan pemerintah di bawah naungan Pemda dan Dinas Sosial DKI Jakarta. Berbeda dengan panti werdha lain yang berkepemilikan swasta, panti sosial milik pemerintah memiliki posisi strategis dalam mewujudkan pelaksanaan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak - hak dasar warga yang karena sesuatu hal tidak terlaksana fungsi sosialnya secara wajar. Mereka ini terkategori sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang mayoritas didapatkan dari hasil penertiban Dinas Sosial DKI Jakarta dengan kriteria usia minimal 60 tahun, sehat jasmani, tidak memiliki sanak famili, terlantar dan tidak memiliki kemampuan secara ekonomi.

Namun demikian tidak dipungkiri memang terdapat beberapa penghuni lansia yang bukan merupakan hasil penertiban, dalam arti lansia datang ke panti atas inisiatif individu, keluarga atau pihak tertentu. Hal ini dipengaruhi pula oleh latar belakang keluarga yang tidak mampu secara ekonomi sehingga diharapkan lansia mendapat kesejahteraan hidup terjamin yang tanpa biaya dengan bergabung ke panti tersebut. Maka mayoritas lansia di panti pemerintah merupakan penghuni pasif, berbeda dengan lansia yang berada di panti werdha swasta, yang umumnya datang dari inisiatif pribadi dan pihak tertentu seperti: keluarga, gereja, warga, dll. Demikian sifat pasif dari klien panti pemerintah, secara tidak langsung berpengaruh pada kecenderungan lansia untuk lebih mudah menerima segala sesuatu yang diberikan oleh panti, tanpa berpikir untuk mengharapkan perubahan dibandingkan dengan lansia penghuni panti werdha swasta.

Oleh sebab itu, kondisi klien yang telah diuraikan di atas seharusnya dibandingkan dengan kondisi panti yang pada dasarnya bertujuan menampung lansia-lansia tersebut. Karena selama ini Depsos melihat bahwa panti werdha

pemerintah yang berkembang di Indonesia menunjukkan sejumlah keterbatasannya, baik kemampuan dan jumlah SDM, sarana dan prasarana, administrasi kasus, dan program rehabilitasi. Hal ini tidaklah sebanding dengan tugas/tanggungjawab dan fungsi panti-panti sosial yang sangat besar. Panti bertanggung jawab sebagai lembaga pencegahan, rehabilitasi, penyiapan sosial dan pengembangan. Fungsi sosialnya mencakup: pelayanan langsung, pengembangan layanan dan pusat informasi kesejahteraan sosial (Depsos, n.d.).

Dalam salah satu instrumen Departemen Sosial, melalui Daftar Isian Pelaksana Anggaran (DIPA), yang secara harafiah diartikan sebagai lembar pengajuan dana dari pihak pemakai anggaran, dalam hal ini panti terkait, diketahui bahwa hal ini masih diatur sepenuhnya oleh Pemda DKI Jakarta. Ini mungkin tidak selalu menggambarkan suatu kondisi keuangan yang sulit, melainkan aspek ini berpengaruh terhadap segala sistem birokrasi pemerintahan yang masih otoriter. Hal ini terlihat pada seluruh aktivitas pelayanan panti yang bergantung pada kebijakan pusat Pemda DKI Jakarta (Depsos, n.d.).

Maka dengan gambaran kondisi di atas, panti werdha pemerintah memiliki tantangan dalam bagaimana tetap dapat memaksimalkan tugas dan tanggung jawabnya walaupun terbatas secara dana dan otoritas terkait statusnya sebagai panti kepemilikan pemerintah. Di sinilah melalui pelayanan yang diberikan pada seluruh penghuni lansia, kemampuan pengelola dalam tanggung jawabnya atas pelayanan tersebut dan kemampuan pekerja sebagai ujung tombak pelayanan menjadi sebuah pertanyaan besar yang perlu diupayakan. Hal ini melihat sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa klien yang dihadapi panti adalah lansia dengan segala keterbatasan fisik dan emosional di usia tuanya, sehingga penanganan secara fisik seringkali harus diterapkan bersama dengan sebuah pendekatan khusus dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan lansia tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola PSTW Budi Mulia V Jelambar, ditemukan peranan ST sebagai pimpinan panti dalam menjalankan *customer relations* sekaligus mengkoordinir pekerja yang berhadapan secara langsung pada lansia. Oleh karenanya, sebagai dasar dari tindakannya sebagai Penanggung Jawab, ST berharap dapat merangkul dan melayani lansia sampai

akhir hayat mereka melalui kepemimpinannya.

Tujuan tersebut terkait dengan keputusan sebelum menentukan strategi *customer relations* yang akan dilakukan (Barnes, 2003, p. 49), dan dilengkapi dengan adanya segmentasi konsumen dari PSTW Budi Mulia V Jelambar yaitu seluruh penghuni panti yang merupakan lanjut usia berumur minimal 60 tahun, sehat jasmani dan merupakan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) seperti terlantar, tidak memiliki sanak famili, dan tidak memiliki kemampuan secara ekonomi. Sedangkan taktik yang digunakan yaitu dalam rupa pelayanan.

Oleh sebab itu, terkait dengan keputusan di atas, maka strategi yang selama ini dilakukan pengelola dalam menghadapi lansia adalah berdasarkan sistem penanganan oleh petugas barak dan penanganan lansia dengan metode yang berbeda atas tiap kondisi lansia yang beragam. Walaupun penanganan berdasarkan barak yang umumnya bersifat general, peneliti di sini melihat pengalaman pekerja selama puluhan tahun menjadikan pekerja tetap menangani lansia sesuai kondisinya yang berbeda-beda. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan kedua pekerja dari PSTW Budi Mulia V yaitu AB dan RS. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak lansia, yakni DD dan YL, keduanya menyatakan adanya perwujudan sistem yang sama.

Secara konseptual, *customer relations* meliputi berbagai upaya untuk membina hubungan baik, namun dalam penelitian pada panti werdha ini dengan kliennya adalah lansia yang memiliki karakteristik yang berbeda dari usia produktif, maka kegiatan *customer relations* dalam konteks penelitian ini adalah pelayanan yang dilaksanakan pekerja sebagai *customer service person* terhadap lansia itu sendiri.

Dengan demikian peneliti dalam hal ini ingin melihat bagaimana kemampuan pekerja dalam melayani lansia, terutama sejauh mana pekerja bukan hanya menerapkan pelayanan secara teknis, akan tetapi pula memiliki pendekatan relasional tertentu, mengingat klien yang dilayani pekerja adalah lansia dengan segala keterbatasan di usia lanjutnya. Di sisi lain, untuk melakukan *crosscheck* akan hasil data yang didapat dari pekerja, maka perlu diadakan pengamatan pada lansia sebagai pihak yang menerima segala pelayanan yang diberikan oleh panti. Terdapat beberapa temuan menarik terkait dengan penilaian lansia terhadap

pekerja yang melayani mereka. Terutama bagaimana pekerja menjalin hubungan dengan lansia melalui pendekatan *communicative competence*.

Sebagai pekerja, AB yang telah 8 tahun bekerja ini, menyatakan PSTW Budi Mulia V telah melaksanakan proses identifikasi untuk mengetahui latar belakang lansia berupa data diri lansia untuk menentukan penanganan berbeda atas ragam kondisi tersebut. AB dan RS memilih metode pengenalan terhadap lansia berdasarkan pembicaraan *face to face* dalam kondisi yang akrab dan dalam konteks sehari – hari. Dengan demikian berdasarkan informasi yang didapat tersebut, pekerja dapat mengklasifikasikan perasaan dan kebutuhan lansia, dalam hal ini, dua orang lansia (DD dan YL) sebagai pihak lansia sama – sama mengutarakan perasaannya ketika hidup terlantar tanpa sanak famili sebelum berada di panti ini. Namun DD mengakui pelayanan yang diberikan panti ini dianggapnya standar karena pada dasarnya lansia tidak menuntut lebih di usia lanjutnya. Sedangkan YL bersyukur dan merasa kebutuhannya mulai dari yang sifatnya dasar sampai hiburan telah terpenuhi di panti ini. Demikian pekerja dalam membaca kondisi (*interpretive competence*) telah mengidentifikasi perasaan dan kebutuhan lansia.

Peneliti melihat latar pendidikan dan kehidupan masa muda lansia, dalam hal ini DD dan YL, sedikit banyaknya berpengaruh terhadap cara DD memandang dan menikmati pelayanan di panti ini. Walau keduanya berasal dari penertiban Pemda DKI Jakarta, namun DD dengan tingkat pendidikan dan kehidupan yang baik sebelumnya, melihat segala sesuatu yang diberikan panti seluruhnya dalam batasan wajar. Sedangkan, berbeda dengan YL yang berpendidikan dan berprofesi sebagai pembantu rumah tangga ketika muda, melihat pelayanan yang diberikan panti sangat baik dan terlihat puas akan segala pemenuhan kebutuhannya di panti ini.

Beralih dari kemampuan pekerja dalam membaca situasi, maka hal ini kemudian terkait pada bagaimana pekerja membawakan perannya (*role competence*) atas tiap kondisi lansia yang berbeda – beda, bertindak sesuai peran dan mengetahui batasan tertentu yang tidak diperkenankan atas peran tersebut. Sebagai pekerja, baik AB dan RS melihat dirinya sebagai mitra dan keluarga bagi lansia. Oleh sebab itu, AB berusaha melaksanakan sikapnya tegasnya terhadap

lansia, namun RS mengatakan bukan berarti lansia dapat diperlakukan secara paksa dan kasar. Hal ini sesuai dengan pernyataan DD dan YL yang menentang akan adanya sikap pekerja yang memaksa kehendak lansia.

Peneliti melihat adanya perbedaan jenis kelamin pekerja berpengaruh pada cara pekerja memandang dan memperlakukan lansia. AB sebagai pekerja laki – laki menyatakan ketegasan sikapnya terhadap lansia sebagai mitra kerjanya di panti ini. Sedangkan berbeda dengan RS sebagai pekerja perempuan, beliau memaknai sikap yang baik terhadap lansia adalah dengan tidak memperlakukannya secara kasar, apalagi disertai dengan tindakan pemaksaan akan kehendak mereka.

Kondisi lansia yang digambarkan di atas menjadikan pekerja seharusnya memiliki ketetapan tujuan (*goal competence*), yang akan melatarbelakangi segala tindakan pekerja dalam melayani lansia di panti. Baik AB dan RS, keduanya mengemukakan tujuan dari keberadaannya di panti ini untuk amal dan kebaikan. Atas penetapan tujuan di atas, keduanya seringkali menghadapi hambatan pada lansia yang sulit diatur dan sudah terbatas untuk berkomunikasi. Oleh sebab itu dalam menghadapi hambatan tersebut, keduanya sepakat untuk melihat kembali ke tujuan mereka untuk lebih sabar menghadapi lansia.

Peneliti melihat penetapan tujuan pada kedua pekerja (AB dan RS) dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang kurang semasa kehidupan muda pekerja. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi umumnya tidak melihat tujuan pekerjaannya di panti untuk amal dan kebaikan, melainkan untuk kebutuhan ekonomi. Sedangkan AB dan RS justru memilih pekerjaan yang upahnya tidak sebesar pekerjaan lainnya, untuk dibawa dan dijalani dengan hati yang ikhlas sebagaimana seorang anak berbakti kepada orang tuanya sendiri. Peneliti terutamanya melihat kedudukan AB sebagai guru agama di panti ini, maka tidak mengherankan bahwa pelayanan ditujukan beliau untuk kebaikan dan amal baik.

Selanjutnya secara individu, kemampuan pekerja dalam memandang kepribadian dirinya (*self competence*) berpengaruh dalam bagaimana pekerja tersebut menyampaikan pesan dan tujuannya (*message competence*). Penampilan AB yang identik dengan kopyah dan jenggot yang tipis, menggambarkan karakter

khasnya sebagai seorang guru agama Islam. Dengan demikian peneliti melihat AB sebagai sosok pekerja yang menjunjung tinggi nilai ibadah dengan selalu ingin memberikan yang terbaik dari berbagai pengetahuan dan informasi yang digalinya dari berbagai media. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diutarakan oleh YL sebagai pihak lansia bahwa dalam pengajaran yang diberikan, AB menyampaikan pesan dengan bahasa Indonesia yang komunikatif dan berkesan bagi YL.

Demikian secara individu RS merupakan sosok pekerja dan ibu rumah tangga yang setia, giat dan tetap rendah hati. Terlihat dari penampilannya yang simpel, dengan rambutnya yang pendek dan kemeja polos yang dipakainya di lapangan sehari - hari. Walau RS telah berpengalaman selama 12 tahun di panti ini, beliau melayani dan menghormati lansia dengan rendah hati. Hal ini sesuai dengan apa yang diutarakan oleh DD sebagai pihak lansia yang mengamati, bahwa pada dasarnya pekerja telah memiliki pengalaman pelayanan yang telah berkualifikasi. Keduanya sepakat, seringkali metode yang dilakukan dalam pelayanannya sehari – hari dilaksanakan dengan pendekatan bahasa dan budaya Jawa. Dengan kebiasaan budaya Jawa yang saling menghormati, maka hal ini menimbulkan sikap saling respek antar keduanya.

Secara individu peneliti melihat jenis kelamin berpengaruh bagi cara lansia memandang sosok pekerja di panti. DD sebagai laki-laki tidak melihat pekerja sebagai sosok yang cenderung dekat dengannya melainkan hanyalah sebatas sikap saling menghormati dan respek. Hal ini, menurut peneliti, sedikit banyaknya karena pengaruh sifat bawaan laki-laki yang cenderung lebih cuek dibandingkan YL yang perempuan. Berbeda dengan YL yang kerap kali menggunakan perasaan dan sensitivitas dalam setiap pemikiran dan perbuatannya, maka karakter dan perilaku pekerja lebih mudah membekas dan berkesan bagi dirinya. Terlihat ketika proses wawancara berlangsung, YL menceritakan sosok pekerja yang membuat dirinya beruraikan air mata sekaligus membuatnya tertawa.

Demikian pemaparan di atas menggambarkan kemampuan pekerja dalam melaksanakan *communicative competence* pada tingkatan awal (*surface level*), dimana kompetensi pekerja dapat dilihat dari kinerja atas perilaku interaksi dan komunikasinya dalam pelayanan setiap hari (*performative competence*) (Payne, 2005). Terkait dengan hal tersebut, maka peneliti melihat keseharian tugas

pekerja, sedikit banyaknya mencerminkan sistem pelayanan yang disusun oleh pengelola dalam mengupayakan kualitas pelayanan (Rangkuti, 2006) pada PSTW Budi Mulia V ini sehingga pekerja meresponnya dengan menerapkan ketanggapan pekerja (*responsiveness*) melayani lansia berdasarkan ketentuan waktu ketika jadwal pekerja untuk datang, pulang dan piket setiap harinya. Keandalan (*reliability*) pekerja dalam melakukan pelayanan terlihat dari dua orang petugas barak yang selalu siap membantu lansia dengan pemahaman terlebih dahulu atas tiap – tiap kondisi keterbatasan lansia (*emphaty*). Segala keterampilan dalam pelayanan yang dimiliki pekerja tersebut, dipenuhi dengan adanya pelatihan setiap setahun sekali yang dilaksanakan pihak Dinas Sosial DKI Jakarta. Hal ini untuk memastikan kebutuhan (*tangibles*) dan penanganan lansia selalu diterapkan berdasarkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada pada pekerja (*assurance*).

Maka mengacu pada model *communicative competence* di atas, pekerja telah melaksanakan model tersebut dalam pelaksanaan *customer relations* di PSTW Budi Mulia V, dimana hal ini tercermin dalam aspek dalam kualitas pelayanan yang telah diuraikan di atas tadi.

Namun dalam melaksanakan *communicative competence* dalam *customer relations* di atas tidak terlepas dari hambatan yang sering dihadapi, terutama terkait permasalahan dengan lansia sebagai kliennya. Peneliti di sini melihat ketika pekerja sebagai *customer service person* telah melaksanakan *Interpretive Competence* untuk membaca situasi dan konsisi kliennya, maka pekerja pada dasarnya telah melihat kemungkinan hambatan yang akan terjadi selama proses penyampaian pesan dimana hal ini sesuai dengan adanya *noise* (gangguan) semantik, fisik dan psikologis pada tahap komunikasi transaksional Barnlund (1970).

Proses komunikasi yang berlangsung antara pekerja dan lansia termasuk bagaimana pelaksanaan pelayanan para pekerja tersebut tidak lepas dari keterlibatan pengelola secara langsung juga, yaitu secara reguler mengadakan rapat dengan para pekerja dan *stakeholders* sebagai wujud implementasi tanggung jawabnya sebagai pengelola dalam melaksanakan *customer relations* di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat.

## **BAB VI PENUTUP**

### **VI.1. Kesimpulan**

Pada bagian ini peneliti akan menjabarkan hasil penelitian yang sekaligus akan menjawab pertanyaan penelitian pada bab pendahuluan, yaitu: “bagaimana strategi *customer relations* manajemen PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat melalui pendekatan model *Communicative Competence*.” Dengan demikian temuan penelitian tersebut dijabarkan dalam uraian sebagai berikut:

1. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa pekerja telah menerapkan setiap unsur yang ada dalam model *communicative competence*. Hal ini tercermin dari kualitas pelayanan PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat yang baik.
2. Hasil penelitian pula menunjukkan bahwa proses komunikasi transaksional Barnlund ternyata perlu diterapkan setiap pekerja dalam upaya melakukan model *communicative competence*. Hal ini karena di dalam proses komunikasi tersebut, terdapat unsur *noise* (semantik, fisik, psikologi) yang harus dipertimbangkan oleh pekerja agar terjadi penyampaian pesan yang efektif terhadap lansia.
3. Di dalam proses pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para pekerja di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat tidak terlepas dari keterlibatan pengelola di dalam memantau para pekerja tersebut melalui rapat bersama pekerja dan *stakeholder* untuk meninjau proses *customer relations* yang berlangsung untuk menjaga kenyamanan lansia yang menghuni panti werdha tersebut.
4. Dari hasil wawancara dengan lansia peneliti mendapatkan bahwa lansia merasa nyaman dan tidak ingin berpindah ke tempat lain. Dengan berhasilnya panti werdha baik pengelola maupun pekerja yang melaksanakan *relational* sebagai tahap akhir penyampaian pesan, hal ini mengindikasikan bahwa setiap unsur model telah dilaksanakan tepat dalam menjalankan proses *customer relations* panti werdha tersebut.

## VI.2. Implikasi Penelitian

### 1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian yang didapatkan dari tindakan dan pemikiran informan, sedikit banyaknya telah menggambarkan klasifikasi dari teori dan konsep yang ada. Terutamanya adalah bagaimana sebuah lembaga pemerintahan turut mengupayakan citra melalui hubungan antar pribadi yang maksimal dan menguntungkan kepada kliennya, dalam wujud pelayanan yang menggunakan aspek – aspek pendekatan personal.

### 2. Implikasi praktis

Hasil penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kaulitatif dan metode wawancara mendalam telah cukup memberikan gambaran secara holistik mengenai bentuk dan sifat pelayanan yang diberikan pekerja kepada lansia.

## VI.3. Rekomendasi Penelitian

### 1. Rekomendasi Akademik

#### a. Rekomendasi Teoritis

Penelitian ini melihat konsep *customer relations* yang dilaksanakan melalui aktivitas pelayanan, maka peneliti berharap konsep tersebut dapat juga dilihat melalui sebuah kegiatan atau program tertentu.

#### b. Rekomendasi Metodologi

Metodologi dalam penelitian ini adalah kualitatif. Sehingga untuk ke depannya, peneliti berharap metodologi kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dapat menjadi pertimbangan terapan dalam melihat dan menganalisis permasalahan lansia lainnya.

### 2. Rekomendasi Praktis

Peneliti merekomendasikan pemaksimalan sistem rekrutmen pekerja dengan adanya penambahan kuantitas, intensitas pelatihan dan adanya spesialisasi pekerja. Selain itu untuk kemajuan PSTW Budi Mulia V ini, maka peneliti melihat pentingnya upaya kerja sama panti dengan institusi tertentu yang membantu perkembangan panti melalui penelitian, riset dan penemuan terbaru terkait dengan permasalahan yang dihadapi panti.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku:

- Andersen, Kristin. & Carol Kerr. (2003). *Customer Relationship Management*. New York: McGraw Hill.
- Arikunto, Suharsimi. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G. (2001). *Secrets of Customer Relationship Management: It's All About How to Make Them Feel*. New York: McGraw Hill.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Barnlund, D. C. (2008). A transactional model of communication. In. C. D. Mortensen (Eds.), *Communication theory* (2nd ed., pp47-57). New Brunswick, New Jersey: Transaction.
- Bungin, Burhan. ( 2001 ). *Metodologi Penelitian Kualitatif ed 1*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cram, Tony. (2001). *Customer that Count: How to Build Living Relationship with Your Most Valuable Customer*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Creswell, JW&Plano Clark, VL. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. CA: Sage Publication.
- Cunha, M.G. (2001). *Usia Lanjut di Indonesia: Potensi, masalah dan kebutuhan*. Jakarta : Universitas Katolik Atma Jaya, PKPM.
- Cutlip, Center & Broom. (2000). *Effective Public Relations*. New Jersey: PrenticeHall, Inc
- Daymon, Christine & Holloway, Immy. (2011). *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. Canada: Routledge.
- Effendy, Onong U. (1993). *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Jaya Raya. Jakarta: Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Sasana Tresna Werdha Budi Mulia Jelambar, 2008.
- Jefkins, Frank. (1998). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. (1994). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Koswara. (1991). *Teori-teori Kepribadian*. Bandung: Eresco.
- Lofland, J. & Lofland, L. H. (1984). *Analyzing Social Settings*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company, Inc.
- Marshall and Rossman. (2010). *Designing Qualitative Research Fifth Edition*. London: Sage Publication.
- Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu ( Total Quality Management) cet.1*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, Laurence. (2003). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approachs ed.5*. Boston: A and B Pearson Education, Inc.
- Poerwandari, Kristi. (2007). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Penguatan dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rangkuti, Freddy. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi Untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, Rosady. (1995). *Kiat & Strategi: Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. (2002). *Manajemen Humas dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. (2008). *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sulaksana, Uyung. (2003). *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sutopo, H.B. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Swill, Ronald. (2001). *Accelerating Customer Relationship*. New Jersey: Prentice Hall.

Tunggal, Amin W. (2000). *Konsep Dasar Customer Relationship Management*. Jakarta: Harvarindo.

Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.

Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner. (1996). *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies, Inc.

### **Jurnal:**

Ferris, G.R, Prati, L.M, Douglas, C., Ammeter, A.P, Buckley, M.R. (2003). Emotional Intelligence, Leadership Effectiveness, And Team Outcomes. *The International Journal of Organizational Analysis, Vol 11, No.1, 2003*.

Payne, H.J. (2005). Reconceptualizing Social Skills in Organizations: Exploring the Relationship Between Communication Competence, Job Performance and Supervisory Roles. *Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol 11, No.2*.

Mas'ud, Abd. Rahman. (2009). Pembinaan Keagamaan Lanjut Usia. *Jurnal Multikultural & Multireligius Vol VIII No.29*. 10.

Turana, Yuda., Adre Mayza & Jofizal Jannis. (2009). Tes Penapisan Fungsi Kognitif pada Pelayanan Kesehatan Primer di Indonesia. *Medika Jurnal Kedokteran Indonesia Edisi 07 Vol XXXV*.

#### **Internet:**

Depdagri (2004, Juni 22). *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*. November, 3 2011. [www.depdagri.go.id/media/documents/.../Kepres-No.52-2004.doc](http://www.depdagri.go.id/media/documents/.../Kepres-No.52-2004.doc)

Depkumham (2004, Juni 22). *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2004 Tentang Komisi Nasional Lanjut Usia*. November, 3 2011. <http://www.djpp.depkumham.go.id/inc/buka.php?czoyNDoiZD0yMDAwKzQmZjlrcDUyLTIwMDQuHRtIjs=>

Depsos. (2009, Januari 16). *Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial*. Desember, 11 2011. <http://www.depsos.go.id/unduh/UU-Kesos-No11-2009.pdf>

Depsos. (n.d.). *Analisis Kebijakan Pengembangan Panti Sosial*. Desember, 11 2011. [http://perencanaan.depsos.go.id/dtbs/slot/analisis/paparan/0158142692007\\_ARTIKEL%206%20CARE%20MANAGEMENT%20CENTRE.pdf](http://perencanaan.depsos.go.id/dtbs/slot/analisis/paparan/0158142692007_ARTIKEL%206%20CARE%20MANAGEMENT%20CENTRE.pdf)

Menkokesra. (n.d.). *H. Prof Haryono: Lansia Perlu Perhatian*. Desember 12, 2011. <http://www.menkokesra.go.id/content/prof-haryono-lansia-perlu-perhatian>

Hamid, Almisar. (2007, Oktober 23). *Penduduk Lanjut Usia di Indonesia dan Masalah Kesejahteraannya*. November 3, 2011. <http://www.depsos.go.id/modules.php?name=News&file=article&sid=522>

Kuntjoro, Z.S. (2002, April 16). *Masalah kesehatan jiwa lansia*. September 2, 2010. [http://www.e-psikologi.com/epsi/lanjutusia\\_detail.asp?id=182](http://www.e-psikologi.com/epsi/lanjutusia_detail.asp?id=182)

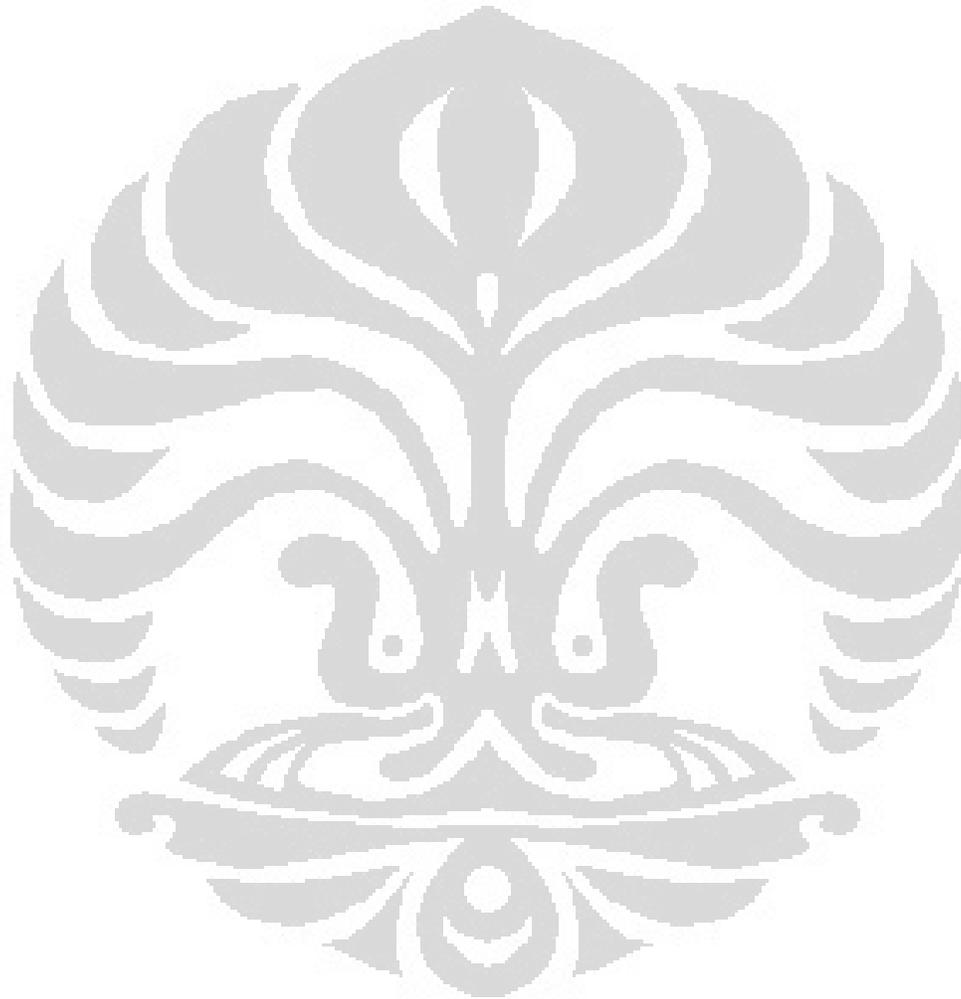
Parjiyono, Yon. (2009, Juni 30). *Ghazali: Standar Pelayanan Panti Swasta Harus Ditingkatkan*. Desember 10, 2011. <http://www.suarakarya-online.com/news.html?id=230219>

Soetrasno, Samiono A. (2011, February 10). *Lansia Terlantar Dapat Tunjangan Seumur Hidup*. November 3, 2011. <http://lansiasehat.com/2011-lansia-telantar-dapat-tunjangan-seumur-hidup.html>

#### **Wawancara:**

Murtofingah, Siti. (2011, November 8). Personal Interview.

Hakim, Abdul. (2011, November 8). Personal Interview.  
Rasini. (2011, November 8). Personal Interview.  
Jati, Widadi Waluyo. (2011, November 11). Personal Interview.  
Yuli. (2011, November 11). Personal Interview.



## Lampiran 1. Pedoman Wawancara untuk Penanggung Jawab PSTW Budi Mulia V

### PEDOMAN WAWANCARA

---

Saya Irene Nataprawira, mahasiswa S1 Reguler Ilmu Komunikasi UI sedang melakukan penelitian tentang “**Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative Competence***”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi *customer relations* manajemen PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat melalui pendekatan model *Communicative Competence*.

1. Bagaimana sekilas sejarah berdirinya PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
2. Apakah dasar tujuan yang hendak dicapai dari kepemimpinan Anda PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
3. Berapa jumlah pekerja yang dimiliki oleh PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
4. Bagaimana struktur organisasi dari PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
5. Adakah bagian/departemen khusus yang melayani pelanggan?
6. Siapa atau bagian mana yang bertanggung jawab dalam mengorganisir hubungan dengan pelanggan?
7. Apa pandangan Anda mengenai sebuah strategi *customer relations* khususnya pada PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
8. Apa pandangan Anda terhadap kompetensi komunikasi antar individu dalam strategi *customer relations*?
9. Saat perumusan sampai penyampaian strategi pada lansia, dapatkah Anda menjelaskan bagaimana tahapan pengorganisasian tenaga kerja dan pembagian tugas ?
10. Adakah pembagian pekerja untuk masing – masing karakteristik lansia tertentu?
11. Bagaimana *treatment* yang dilakukan oleh pekerja pada lansia sehari – hari?
12. Apakah ada pelatihan khusus mengenai pelayanan di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
13. Bagaimanakah sistem *recruitment* pekerja di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat? Apakah dimulai dari PSTW pusat ataukah kebijakan mandiri panti?
14. Apakah ada keterampilan khusus yang harus dimiliki oleh pekerja di sini? (fisik atau mental)
15. Apakah ada evaluasi terus menerus akan strategi tersebut?

(lanjutan)

16. Dapat dikatakan PSTW Budi Mulia Jelambar, Jakarta Barat berupaya memelihara hubungan dengan pelanggan melalui pelayanan yang efektif melalui pekerja yang berkompetensi ?
17. Bagaimana tanggapan atau respon lansia terhadap pelayanan PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
18. Bagaimanakah sejauh ini hubungan antara manajemen dengan pekerja dan lansia PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
19. Apakah hambatan yang dihadapi dalam melakukan strategi tersebut?



## Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Pekerja PSTW Budi Mulia V

### PEDOMAN WAWANCARA

---

Saya Irene Nataprawira, mahasiswa S1 Reguler Ilmu Komunikasi UI sedang melakukan penelitian tentang “**Strategi Customer Relations Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative Competence***”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi *customer relations* manajemen PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat melalui pendekatan model *Communicative Competence*.

1. Apakah Anda mengetahui sekilas sejarah berdirinya PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
2. Apakah dasar tujuan yang Anda hendak dicapai melalui bekerja di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
3. Apakah Anda mengetahui jumlah pekerja yang dimiliki oleh PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
4. Apakah Anda mengetahui bagaimana struktur organisasi dari PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
5. Apa pandangan Anda mengenai sebuah strategi *customer relations* khususnya pada PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
6. Apa pandangan Anda terhadap kompetensi komunikasi antar individu dalam strategi *customer relations*?
7. Saat perumusan sampai penyampaian strategi pada lansia, dapatkah Anda menjelaskan bagaimana tahapan pengorganisasian tenaga kerja dan pembagian tugas ?
8. Adakah pembagian pekerja untuk masing – masing karakteristik lansia tertentu?
9. Bagaimana *treatment* yang dilakukan oleh pekerja pada lansia sehari – hari?
10. Apakah ada pelatihan khusus mengenai pelayanan di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
11. Apakah ada keterampilan khusus yang harus dimiliki oleh pekerja di sini? (fisik atau mental)
12. Apakah menurut Anda diperlukan pengidentifikasian tertentu terhadap lansia yang berbeda – beda sebelum memutuskan *treatment* terhadap lansia tersebut?
13. Apakah menurut Anda, sesuai dengan keadaan lansia Anda diharapkan melakukan *treatment* yang berbeda atas keadaan lansia tersebut?

(lanjutan)

14. Apakah menurut Anda, diri Anda telah memainkan peranan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan tindakan? Bagaimana Anda menilai diri Anda dalam menghadapi lansia? Sebagai mitra, keluarga atau sekedar pelanggan biasa?
15. Apakah menurut Anda, ada hal – hal lain yang dapat dilaksanakan setiap pekerja dalam menangani lansia yang berbeda – beda? ( tindakan spontan tertentu di luar formalitas). Apakah Anda telah cukup baik membawakan *performance* Anda sebagai pekerja?
16. Dapat dikatakan pekerja melakukan *treatment* yang berbeda – beda dalam menangani lansia langsung di lapangan?
17. Bagaimanakah respon dari lansia yang Anda layani?
18. Sejauh ini bagaimana sikap pelanggan terhadap pelayanan?
19. Apakah ada evaluasi berkelanjutan antara pekerja dan manajemen? Bagaimana prosesnya? Apakah dua arah antara lansia dan manajemen?
20. Bagaimanakah menurut Anda hubungan yang terjalin antara pekerja dan lansia sejauh ini?
21. Apakah terdapat hambatan – hambatan dalam menjalankan strategi tersebut?
22. Adakah respon lain dari keluarga lansia?

### Lampiran 3. Pedoman Wawancara dengan Klien (Lansia) PSTW Budi Mulia V

#### PEDOMAN WAWANCARA

---

Saya Irene Nataprawira, mahasiswa S1 Reguler Ilmu Komunikasi UI sedang melakukan penelitian tentang “**Strategi Customer Relations Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative Competence***”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi *customer relations* manajemen PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat melalui pendekatan model *Communicative Competence*.

1. Apakah Anda mengetahui sekilas sejarah berdirinya PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
2. Apakah Anda mengetahui dasar tujuan keberadaan PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
3. Apakah Anda mengetahui jumlah pekerja yang dimiliki oleh PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
4. Dari mana asal Anda?
5. Apa alasan Anda menempati PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat? Inisiatif pribadi ataukah anjuran keluarga dan pihak tertentu?
6. Sudah berapa lama Anda di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat ini?
7. Mengapa menetapkan diri ke panti binaan pemerintahan?
8. Apakah Anda masih memiliki dan dikunjungi keluarga?
9. Apa pandangan Anda mengenai sebuah strategi *customer relations* khususnya pada PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
10. Apa pandangan Anda terhadap kompetensi komunikasi antar individu dalam strategi *customer relations*?
11. Bagaimana menurut Anda kualitas pelayanan di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat ini?
12. Bagaimana menurut Anda kualitas pekerja di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat ini?
13. Bagaimana menurut pendapat Anda, apakah pekerja sudah cukup mengenal kebutuhan dan keinginan Anda sebagai lansia?

(lanjutan)

14. Menurut pendapat Anda, apakah pekerja sudah memenuhi hal apa yang diinginkan lansia?
15. Bagaimana penilaian Anda terhadap penyampaian personal pekerja terhadap Anda sebagai lansia? Apakah Anda menilai pekerja sebagai mitra, sebagai keluarga ataukah sebagai pelayan biasa?
16. Bagaimana penilaian akan citra diri pekerja dalam melayani Anda sebagai lansia? Apakah mereka cukup baik, sabar, komunikatif dan persuasif dalam menghadapi lansia?
17. Dapat dikatakan lansia diperlakukan secara personal dan adaptif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tiap individu oleh pekerja?
18. Bagaimana kesamaan makna dari apa yang ingin dicapai manajemen?
19. Apakah PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat sebagai panti binaan pemerintah sudah cukup baik dalam melayani lansia?
20. Apakah ada kebutuhan lain yang tidak terpenuhi selama tinggal di PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
21. Apakah lansia tertarik dengan segala bentuk pelayanan dari PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat?
22. Bagaimanakah menurut Anda hubungan yang terjalin antara pekerja dan lansia sejauh ini?
23. Apakah Anda memutuskan akan menetap di PSTW ini?
24. Adakah respon lain dari pihak keluarga Anda?

**Lampiran 4.** Transkrip Wawancara dengan Informan Penanggung Jawab/Pengelola 01 (ST)

**“Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V  
Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative  
Competence*”**

**Oleh Irene Nataprawira**

Wawancara dilakukan pada 8 November 2011

pk 13.00 s/d pk 13.50

di Kantor PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat

---

Data Informan :

Nama : Siti Murtofingah  
Tempat/tgl lahir : Kebumen, 12 Juni 1967  
Posisi : Penanggung jawab PSTW Budi Mulia V  
Pendidikan terakhir : S1 STIAMI Ilmu Administrasi Negara  
Agama : Islam  
Lama bekerja : 11 bulan (Des 2010 s/d Nov 2011)

(Melihat informan datang mendekati sofa, peneliti berdiri dan mengulurkan tangan berjabat tangan, menyapa sambil menyebutkan nama peneliti. Kemudian peneliti menanyakan data informan sambil menyiapkan *recorder* yang ditempatkan di meja tempat Ibu Siti duduk.)

P: Saya rekam ya Bu.. kedengeran lah ya Bu mudah – mudahan..(keduanya saling tertawa). Gini Bu, jadi sekarang ini saya lagi skripsi Bu..ee tema yang saya ambil adalah..saya ingin lihat bagaimana sih kalo di panti sosial seperti ini..di panti werdha..bagaimana sih mereka melakukan suatu strategi terhadap pelanggannya. Kan kalo kita tahu pelanggannya pasti lansia ya Bu..kita pingin tahu gimana sih ee..panti sosial ini..apalagi kita tahu terutamanya panti binaan pemerintah yang sebagai panti acuan bagi swasta lainnya..kita pingin tahu bagaimana sih manajemen panti sosial ini..ee..apa ya..istilahnya merangkul lansia – lansia tersebut..memaksimalkan hubungan terhadap lansia – lansia tersebut. Kita mulai saja ya Bu ya. Jadi ini untuk pertanyaan awal dulu ya Bu. Kira – kira gimana sih Bu sekilas sejarah PSTW Budi Mulia ini? Sekilas saja bu mungkin..

(lanjutan)

I: Oh gitu..ya memang ya..eee..apa namanya..Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memang punya..ee.. apa namanya..punya target untuk wilayah DKI Jakarta itu memang harus bersih dari PMKS. PMKS itu adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial..yang ada pada di jalan – jalan itu ya..ee..memang..ee..apa beliau – beliau ini..opa omanya ini..berasal dari ee..jalan memang. Jadi ee..lanjut usia yang terlantar.. lanjut usia terlantar itu istilahnya ditertibkan sama ee..kita kerja sama dengan Satpol PP..Dinas Sosial dan Kepolisian. Biasanya kalo ada razia gabungan itu ya..ee..kemudian dari lansia itu dikirim dulu ke PSDI..Panti Sosial yang ada di Kedoya, Cipayung, Cengkareng. Nah dari situ..ee..kemudian baru dipilah – pilah. Kan disana kan campur..ada masyarakat..ada lansia terlantar..ada wanita tunasusila..ada psikotik. Nah salah satunya yang lanjut usia itu dikirim ke gelanggang ini gitu..

P: Itu..semua..semua PMKS itu dari seluruh Jakarta di Kedoya Bu?

I: Yang Jakarta iya itu ada tiga..ada di Cipayung, di Kedoya sama..satu di Cengkareng

P: Oh jadi dari seluruh Jakarta dipilah – pilah dulu ke daerah terdekat baru dipilah – pilah lagi masuk ke gelanggang yang mana gitu ya Bu ya..

I: He-eh iyaa..jadi gitu dimasukan ke tiga itu dulu baru deh.. Jadi yang anak – anak ya nanti ke panti anak – anak, yang psikotik ke panti psikotik..begitu.. Yang lansia juga kita punya lima di DKI Jakarta..jadi salah satunya di Jelambar ini gitu

P: Lansianya itu harus tepat berusia 60 tahun Bu?

I: Hmmm..lansia itu kadang ada juga yang lupa umurnya gitu.. Secara teori harus..dan kita juga udah dapet dari penampungan..ya berarti itu lansia..

P: Jadi yang saya tangkap jadinya..pemerintah itu ingin mewadahi masalah sosial gitu ya Bu ya..salah satunya ya dengan adanya panti ini ya Bu ya..kemudian Bu Kalau tujuan dasar yang ingin dicapai ..dari panti ini apa Bu? Ibu kan sebagai pimpinan ya Bu disini..apa sih yang ingin Ibu capai bersama – sama dengan tim Ibu dengan keberadaan Ibu di panti ini? Seperti apa sih yang mau diwujudkan bersama gitu Bu di panti ini?

I: Hmm..Tujuan dasarnya memang kita ee..apa namanya..merangkul dan melayani..ee..lansia itu..ee..jangan sampai..ee..apa namanya..ee..lansia itu yaa..disini..terabaikan. Jadi ya apa namanya..kita membina..ee..terus apa namanya merangkul..terus di sini juga diurus gitu ya..jangan sampai ee..apa namanya..ee..istilahnya..ee..sehat lah gitu lho..sehat dalam arti gini..jangan sampai nanti gini..ee..udah sakit di jalan..meninggalnya nanti di jalan..gak keurus. Jadi kita maunya ya sampe meninggal nanti di sini..kemudian kita..kita urus sampai akhir hayat gitu.. (suara klakson mobil)

(lanjutan)

P: Hmm..disini pekerjanya berapa ya Bu kalau boleh tau?

I: Hmm..lima belas..

P: Hmm..kalau untuk misalnya kerja gitu..itu ada sistem rekrutmen sendiri ga sih Bu? Misalnya mungkin karyawannya dari pusat juga..atau..dari Dinas Sosial..atau

ya mandiri panti..ya kita menerima aja karyawan yang mau kerja di sini begitu Bu?

I: Ooo gitu..untuk karyawan di sini kan..kan nantinya..itu otomatis dari Pemda DKI..jadi dari sana..dari Badan Kepegawaian Daerah..ada penerimaan semuanya untuk PNS DKI Jakarta..kemudian dari sana dari BKD..dibagi – bagi penerimaan itu ke Dinas – Dinas gitu..salah satunya ya Dinas Sosial ini gitu..

P: Berarti ini memang sistemnya dari atas banget ya Bu ya dari DKI-nya trus pembagiannya kemana – mana.. (suara motor). Itu jadinya setiap bulan apa Bu pembagian tenaga kerjanya Bu? Setiap bulan atau..

I: (menyela)..setiap bulan Oktober itu.. Tapi ya tergantung kebutuhan..kalo memang kebutuhan itu..apa namanya..pegawai..banyak dibutuhkan..ee..Pemda DKI biasanya menerima.. Tapi kayaknya untuk tahun ini dan dua tahun yang akan datang..tidak menerima karyawan..

P: Jadi dari Pemda DKI Jakarta baru dipilah – pilah ke Dinas – Dinas, ke Dinas Sosial baru ke panti – panti gitu ya Bu tiap..bulan Oktober..namun fleksibel ya Bu ya..

I: He-eh iya..(sambil mengangguk – angguk) dari Dinas baru ditempatkan ke UPT. Ini kan namanya UPT itu..Unit Pelaksana Teknis..jadi kaya yang di lapangannya lah ya..

P: Itu ada lagi Bu? Kemana – mana lagi dari UPT Bu?

I: Ee..kalau UPT Dinas Sosial hanya ke panti – panti aja tapi..ya bukan panti jompo aja..

P: Yang lain juga gitu ya Bu..panti – panti yang lain..

I: Dari panti asuhan bisa..ya dari semuanya..psikotik itu tadi..

P: Kalau struktur organisasinya seperti apa sih Bu di sini Bu? Kalau boleh tau Bu. Kan dari Ibu sebagai pemimpin ya Bu terus di bawah Ibu bagaimana Bu strukturnya Bu?

(lanjutan)

I: Strukturnya sebenarnya untuk yang besar itu ya di panti besar ya..di pusat..Cengkareng. Kalau di sini..hanya..istilahnya dari penanggung jawab ya kita istilahnya secara informal ya kita ini sendiri gitu bagi – baginya ya..

P: Kalau boleh tau gimana sih Bu pembagiannya Bu secara informal gitu ya Bu ya?

I: Hmm.. Ada saya kemudian seksi identifikasi..

P: Seksi identifikasi itu apa itu Bu?

I: Eee..identifikasi itu awal ya.. Jadi kita pas ada penerimaan..pas baru dateng tuh lansianya..kan misalnya WBS dateng trus kita..apa namanya..ee..diidentifikasi lah..kayak nama ini..trus ketangkepnya dimana..gitu iya..

P: Jadi kalo WBS dateng itu diperiksa dulu itu Bu, misalnya kayak kesehatannya dan segala macemnya gitu ya Bu ya?

I: Itu sih memang..gak punya dokter ya di sini ya..alat – alat juga terbatas..

P: Oh gitu Bu..nah trus seperti apa sih Bu tahapannya kalau ada lansia datang gitu?

I: Kita memang..kita terima dulu..paling engga kita bersihkan..kita mandikan. Gitu kan dari jalan kan..apa itu..istilahnya kan udah..udah kumel..udah kotor.... gitu kan jadi kita kan petugas kita memang petugas sosial. Ya jadi langsung kita tangani, mandikan, biar kuku yang panjang dipotong - potongin..kemudian rambut dipotong. Sudah mandi bersih..kita kasih makan dulu.. minum..

P: Jadi gak ada “kamu pernah sakit apa dahulunya”..misalnya ya Bu ya kalo WBS-nya sakitnya bervirus atau gimana kan langsung nular ke lainnya kan bahaya juga gitu ya Bu ya..

I: Ya paling itu bagian identifikasi ya..wawancara aja.. Tapi kalau penanganan penyakitnya kan nanti kita akan kerja sama dengan puskesmas sini..untuk ke depannya. Tapi ya pas hari itu juga, kita memang tidak ada dokter gitu di sini.. (suara motor)

P: Berarti ada Ibu di struktur paling atas lalu..identifikasi..

I: (menyela) ehmm.. ada TU dulu deh di atas identifikasi.. Jadi dari penanggung jawab, lalu TU, kemudian identifikasi..

P: Kalau TU itu dia administrasi ya Bu ya?

I: Iya he-eh..kalo masalah keuangan..data donatur itu di TU..kemudian habis TU ada Identifikasi..kemudian baru..Penyaluran..

P: Penyaluran..penyaluran ke...?

(lanjutan)

I: Ya Jadi kita menyalurkan ya ke.. apa namanya..ke makam...meninggal..atau ke panti lain..

P: Ooo..jadi cuman ada TU, Identifikasi, Penyaluran.. Jadi kalau penyaluran itu mengurus makam gitu ya Bu ya..ooo..

I: (suara klakson mobil) kalau untuk sehari – harinya Bu. Kalau gak salah Ibu pernah bilang ada kegiatan apa Bu? Pembinaan – pembinaan apa ya Bu ya?

P: He-eh itu pembinaan mental..ya ada..itu ada..bentar saya ambil itu.. (bergegas berdiri namun tidak jadi dan tetap melanjutkan pembicaraan)..pembinaan ada tiga kalo gak salah.. ee.. jadi TU..trus Identifikasi trus bawahnya ada Pembinaan dan Penyaluran..gitu..

P: Itu nanti saya boleh minta datanya gak ya Bu?

I: Iya bisa..bisa..nanti..

P: Struktur udah..hmm..ada bagian khusus gak Bu ..kayak..yang membina hubungan sama lansia..sama pelanggan gitu..istilahnya kayak Humasnya ya..seperti pengantara antara manajemen dan lansia gitu Bu..

I:Hmm..gak..gak ada bagian khusus sih itu..soalnya kita..pokoknya kita kan tenaganya juga terbatas kan hanya lima belas itu udah keseluruhan kan dari..itu bagian kantor..yang asrama..bagian kebersihan..jadi kita..merangkap – rangkap gitu.. Gak ada khusus tapi kita semuanya merangkap – rangkap saja gitu.. Siang kalo memang ya kita udah rapi..ya kita turun ikutan merangkap smeuanya..

P: Jadi informal aja gitu ya Bu ya pembagiannya..oke..ee..ehmm kalau menurut Ibu ya..strategi itu seperti apa sih Bu? Saya ingin tahu dari kata strategi itu dulu..saya kan memang tentang strategi *Customer Relations* nih Bu..kira – kira dari strategi dulu gitu ya Bu..seperti apa sih Bu?

I: Oh..strategi itu..untuk..ya suatu cara aja.. suatu cara penanganan lansia di sini gitu..

P: Hmm..oh..kalau.. di panti ini ya Bu..menurut Ibu.eee.. gimana sih cara panti ini menangani lansia? Gimana cara Ibu melayani lansia di panti ini? Apakah ada strategi khusus gitu Bu ya? Kan seperti yang kita tahu ya Bu ya..lansia itu kan sudah tua ya Bu ya.. sudah dengernya mungkin sudah gak mampu dan berkurang ya..penglihatan juga berkurang..fisiknya juga lemah..apa ada pendekatan khusus atau strategi khusus gitu Bu?

I: Oh..gitu..kalo kita di sini..penanganannya..ya berdasarkan itu aja..apa namanya..per barak gitu.. Ya mungkin kalo misalnya satu orang pegang berapa gitu..ga mungkin. Jadi kita itu paling satu barak..ada dua..dua petugas..gitu.. Jadi ya dua petugas ini..dari menangani

(lanjutan)

masalah ya..apa namanya..kamar dari..ya kebersihan..kemudian dari pendekatan WBS..kemudian kebersihan WBS-nya..termasuk semuanya itu. Ada yang sakit..itu juga yang bawa..itu juga..petugasnya itu..

P: Kalau satu barak itu..lansia itu..dimasukin ke barak itu atas kriteria apa Bu? Misalnya “oh barak ini untuk yang sehat semua, yang di sana untuk yang sakit”..jadi ga nyampur gitu..atau misalnya barak ini perempuan semua, yang di sana laki – laki...atau bagaimana Bu?

I: Jadi ada pembagian barak..laki – laki sendiri..barak perempuan sendiri. Kemudian kalau yang masih tergolong sehat..kita masukan ke barak yang ada tempat tidurnya.. Tapi kalau ada WBS yang sudah istilahnya..gak bisa mandiri..itu kita kasih masukan ke ruang isolasi. Gitu.. Jadi gak pake tempat tidur tapi hanya pake ini aja..apa..kasur gituloh..kasur yang ada..ini..ada plat plastik gitu.. ee..jadi beliau tuh di situ kalau pagi kan kadang udah kotor..kadang kotoran lah jadi satu di mana – mana. Biar cepet juga dibersihkan..

P: Tapi itu ada juga yang membersihkan di isolasi itu ya Bu?

I: Ada..ada..

P: Ya jadi harus tahan mental gitu ya Bu ya..

I: (tertawa) hahhaa iyalah harus..

P: Kan tadi itu misalnya barak perempuan gitu ya Bu..itu petugasnya harus perempuan dua – duanya atau campur Bu?

I: Oh itu campur..satu laki – laki satu perempuan.. Jadi kalo yang perempuan khusus untuk mandiin lansia yang perempuan..pakein *pampers* gitu kan..Yang laki tinggal nyapu ngepel..sama nyikat kamar mandi..

P: Oh jadi secara umum begitu ya Bu..memang tidak secara personal karena tenaganya terbatas tapi lebih kepada penanganan tiap barak gitu ya Bu ya..ee..terus kalo menurut Ibu..ee..dari lima belas pekerja di sini..menurut Ibu penting gak sih Bu kalau pekerja – pekerja itu punya..punya apa ya..kualitas atau kompetensi khusus gitu ya Bu ya..kan kita tahu lansia itu kan bukan orang..seperti kita yang sehat..udah gitu kan mereka banyak yang suka kayak anak kecil gitu ya Bu ya..lagi *bad mood* lah mungkin..suka marah – marah..ngambek.. Kalau menurut Ibu penting gak sih Bu pekerja di sini, tim nya Ibu ini punya kompetensi khusus begitu ya Bu..bisa..

I: (menyela) memang itu harus..dipunyai..saya juga menanamkan dalam rapat setiap bulan saya juga tanamkan.. Ya saya mengingatkan terus begitu lho bahwa kita di sini memang..harus punya kekhususan gitu..misalkan harus sabar..tidak emosi.. Kita

(lanjutan)

menghadapi..istilahnya lansia yang kadang halusinasinya tinggi..gitu.. Ini yang sangat..gimana gitu..apalagi kalau sudah teriak – teriak.. Katanya ada yang ngomongin di sana..padahal gak diomongin di sana.. Kadang petugas lagi ngepel..diinjek – injek lagi.. Itu kan butuh kesabaran kan. Kalau saya bilang..pokoknya jangan sampai tangan..pake tangan..ee..masuk gitu ke..ee..ininya WBS gitu.. Kalau kitanya yang gak sabar..ya pastinya kan kita..udah capek – capek ngepel ya..diinjek – injek lagi..kadang kita emosi akhirnya lepas tangan gitu kan.. Saya terang – terangan bilang gitu..jangan sampai tangan lepas lah..paling enggak..ee..untuk omongan aja gak masalah gitu kan kalo..omongan sebarangpun gitu..gak masalah tapi jangan sampai tangan kamu gitu saya bilang..

P: Oh jadi di sini peranan Ibu ya..yang untuk lebih kepada menanamkan hal – hal seperti itu ya..ehmm..kalo misalnya..ada kegiatan – kegiatan gitu Bu..misalnya senam ya..itu ehm..ada pengkoordinasian lagi gak ya Bu? Misalnya ada yang tugasnya mempersiapkan lagu..ada yang jemputin lansia..atau gimana Bu?

I: Oh itu ya kembali ke petugas baraknya aja..kita ada instruktur senam satu.. tapi ya kalau ada kegiatan senam itu dari petugas baraknya koordinasinya.. Misalnya “ayo kita ada senam pagi, ayo keluar – keluar..”. Jadi begitu instruktur nya dateng..ya kakek neneknya udah siap gitu..

P: Jadi gak ada penanggung jawab khusus ya Bu..kembali ke petugas barak ya Bu ya.. Jadi sebenarnya semuanya lebih kepada sistem barak ya Bu ya..apapun..mulai dari makan..dari kegiatan...begitu ya Bu..

I: He-eh..iya.. (mengangguk – angguk)

P: Terus..eee..kalau misalnya lansia – lansia itu..tadi misalnya udah gak bisa bangun..udah ga bisa mandi sendiri itu Bu..itu..ee..pekerjanya ada kompetensi yang lebih tinggi lagi gak Bu? Kan beliau udah gak bisa ngapa – ngapain ya Bu.. Ada gak sih Bu pembagian karakter misalnya pekerja ini untuk lansia yang masih normal..yang masih sehat..pekerja yang itu untuk lansia - lansia yang sudah menengah lah..kemudian pekerja ini yang untuk sudah sakit parah gitu Bu..

I: Ee..kita di sini gak ada..

P: Gak ada ya Bu..jadi cuman sistem barak aja di sini ya Bu..

I: He-eh..He-eh..iyaa.. Jadi tetep aja..petugas barak itu yang..merangkap seluruhnya gitu.. Walaupun udah ga bisa apa – apa..tanggung jawabnya dari si pekerja barak aja gitu..

P: Tapi kira – kira Ibu bisa cerita gak Bu..kira – kira..ee..gimana sih pekerja – pekerja itu kalo misalnya dari pagi ya gitu ya Bu ya.. Apa sih tugas pertama yang langsung dilakukan? Misalnya membangunkan mereka..atau gimana Bu ceritanya gitu Bu?

(lanjutan)

I: Hmm.. Oh begitu.. Ya memang.. petugas kita juga.. kebanyakan juga tinggal di luar.. Yang tinggal di dalam cuman ada.. tiga.. Iyah.. he-eh.. Jadi ya petugas datang.. ya

langsung ke barak (suara motor).. langsung.. ganti baju lagi.. Kan tadi bajunya baju coklat gini (sambil menunjukkan baju yang dikenakannya).. jadi ganti dulu.. istilahnya baju barak lah.. (sambil tertawa).. celana pendek.. kaos gitu.. langsung ke kamar..

P: Itu jam berapa ya Bu kira – kira?

I: Itu jam.. setengah tujuhlah.. Iyah.. setengah tujuh..

P: Pagi juga ya Bu ya..

I: Iya.. setengah tujuh udah pada dateng. Kemudian.. ganti baju barak.. kemudian langsung.. ee.. apa namanya.. ke ruangan – ruangan gitu.. Pertama ya memang.. ee.. apa namanya.. mereka kebanyakan.. lansia itu sudah pada bangun pagi.. Mereka ada yang dari jam 4 sudah pada bangun.. banyak yang susah tidur.. Jadi begitu petugas buka pintu.. mereka sudah tau.. mau dimandiin..

P: Itu dikunci tapi ya Bu ya?

I: Iya.. takut kemana – mana.. Dikunci.. kemudian dibuka.. yaudah.. udah ngantri yang mau dimandiin kan.. Udah tau jadwalnya mandi..

P: Itu tapi kalo mau mandi sendiri gapapa gitu ya Bu?

I: Kalo yang sehat.. mereka memang ya mandi sendiri.. gitu.. jadi gak perlu dimandiin.. Jadi kita mandikan dulu.. kemudian (suara motor).. setelah mandi trus kita ganti *pampers*.. gitu kan.. Abis ganti *pampers*.. ganti baju.. kemudian dibedakin.. trus udah didorong pake kursi roda.. ke luar. Ke luar sini.. pagi – pagi kita jemur.. sebentar kita jemur.. terus sarapan.. jam 8. Jam 8 itu.. petugas itu juga yang bawa sarapan.. ke dapur lah gitu..

P: Satu barak itu kalau boleh tau isinya berapa orang ya Bu?

I: Kita kalau yang di sini.. perempuan itu.. banyak itu ada delapan belas orang.

P: Ooo.. jadi dua orang itu bisa ya Bu ya.. mampu ya Bu ngurusin delapan belas orang satu barak. Dorongin satu – satu..

I: Itu kan.. apa namanya.. kalo yang didorong itu.. sama yang gak bisa mandi itu.. sedikit.. paling enam.. paling.. Setelahnya itu.. bisa lah mandiri.. dia bisa walaupun jalannya pake tongkat, tapi masih bisa sendiri gitu..

P: Jam 8 sarapan.. habis itu Bu?

(lanjutan)

I: Ya nanti ada kegiatan..misalnya hari Senin kan kegiatannya..ee..keterampilan. Kalo yang laki – laki bikin keset..yang masih sehat.. Jam 8 itu keterampilan istilahnya..itu kesenian..ada nyanyi juga..

P: Itu jam 8 hari Senin juga Bu?

I: Iya jadi..ee..Senin ini..keterampilan..udah gitu Senin depannya..nyanyi..

P: Jadi karaoke gitu Bu? Atau..

I: Engga..pake ini..ini aja..teg ya..nyanyi gitu..(sambil tertawa) Kemudian nanti sampai jam 10an.. Jam 10 sampe jam setengah dua belas..istirahat lagi..gitu.. Kemudian jam dua belas..kita kasih makan siang gitu.. Makan siang..istirahat lagi.. Ya memang kebanyakan istirahat (sambil tertawa).. Trus kemudian kalau yang masih sehat.. ya sholat jamaah di masjid begitu.. Kalau yang gak bisa sholat jamaah di masjid..beliau pada sholat di tempat tidurnya sendiri – sendiri..begitu. Sudah terus sore juga..eee..sampe sambil istirahat juga nonton tivi..sampe sore..sampe jam 4.. Jam 4 kan..makan sorenya jam 4 di sini..

P: Ooo makan sorenya jam 4.. Ada mandi dulu gak Bu? Mandi sore gitu Bu?

I: Ya mandi ya..masing – masing..

P: Ooo kalau sore mandi masing – masing sendiri begitu ya Bu...

I: Iya kalo sore begitu..yang..apa namanya..yang sehat langsung mandi lagi. Cuma kalo yang di ruang isolasi..itu engga..langsung jadinya.. langsung masuk kamar lagi.. Habis makan langsung masuk kamar lagi..

P: Oh jadi kalau yang di isolasi itu habis makan tidur aja ya Bu ya..gak ada kegiatan – kegiatan lagi.. Jadi ikut kegiatan keterampilan juga engga ya Bu ya?

I: Iya..gak bisa kan..Jadi ya dikeluarin..dimasukin lagi..

P: Tapi ada gak Bu..pekerja yang masuk..misalnya kayak nge-*check-in*..

I: Iya..kan kalo siang..memang gak dimasukin dulu.. Siang tetep di lorong..di kursi roda berjejer...nanti baru jam 4 dimasukan lagi ke kamarnya..

P: Kalau boleh tau di sini ada kegiatan apa aja sih Bu..Ibu kira – kira bisa ceritain gak Bu dari Senin sampai Jumat..gitu Bu..

I: Oh gitu..Kegiatan di sini memang..apa namanya..kita untuk WBS opa omanya..hari Senin itu keterampilan..kemudian hari Selasa dan hari Kamis..itu BinRoh..kemudian hari Rabu itu olahraga..senam..senam lansia sama hari Sabtu..trus untuk hari Jumat sama Minggu..bebas gitu..

(lanjutan)

P : Tadi kan kalau keterampilan yang tadi Ibu ceritain di atas ya Bu..kalau BinRoh itu gimana Bu?

I: Ya itu belajar ngaji..ada pengajaran dari instruktur..tiap Selasa Kamis ada dua instruktur..

P: Nah Ibu itu..setiap kegiatan itu dari pusat..atau..kegiatan itu dibikin dari panti sendiri Bu?

I: Eee..kita dari panti memang panggil instruktur ya..ada instruktur.. Jadi senam ada instruktornya..kemudian keterampilan juga ada instruktur..kita panggil dari luar.. Kemudian ada BinRoh juga begitu..itu ada dua instruktornya.satu dari luar..satu dari dalam..

P: Hmm..maksudnya Bu memang dari pencetusan awal kegiatan tersebut memang dari pusat atau yuk kita bikin rame – rame yuk ada kegiatan..kita mau bikin kegiatan seperti apa

I: Oh iya..itu diserahkan ke pantinya..gitu..

P: Trus kalo boleh tau itu ya Bu..kegiatan – kegiatan yang tadi Ibu sempat ceritakan untuk apa sih Bu? Tadi kan Senin ada keterampilan..Selasa Kamis ada BinRoh..itu untuk apa tujuannya Bu?

I: Ya tujuannya untuk apa namanya..melatih juga..melatih oma opa..apa namanya..melatih..biasanya kan tangan..opa omanya yang sudah struk itu kan..udah biasanya gerakannya susah..jadi untuk melatih biar gak terlalu kaku gitu lah..dan memang ada aturannya seperti itu..jadi harus diikuti oleh WBS..opa omanya itu..dan sekaligus mengisi waktu luang ya..yang masih sehat lah masih bisa..begitu..

P: Jadi ini dari panti ya Bu yaa..ini waktu Ibu masuk ke sini..sudah ada jadwalnya seperti ini apa Ibu sempat ubah lagi Bu?

I: Sudah ada.. Dalam arti ada yang kita tambahkan..biar maksimal..jadi waktu itu pembinaan rohani itu hanya seminggu sekali..kita tambahkan jadi dua kali..

P: Itu instruktur kegiatannya ya Bu..kan dari luar ya Bu ya.. Itu dananya dari panti atau dari pusat atau gimana Bu?

I: Eee..kalau untuk instruktur..ada..ada anggarannya..dari Dinas Sosial..dari Pemerintah..

P: Kalau misalnya sedang kegiatan itu gimana keadaanya Bu? Maksudnya lansianya apakah mereka sangat tertarik..atau mereka ogah – ogahan..atau gimana Bu?

(lanjutan)

I: Eee..sebenarnya WBSnya senang ya..senang mengikuti kegiatan seperti itu..misalkan..pada suatu hari ya..misalkan gak dateng aja instrukturnya..itu udah pada menanyakan seperti ini.. Bu kok ini belum dateng..instrukturnya..misalkan

keterampilan..atau instruktur senam gitu..saya pikir antusias dan senang mereka kalau kegiatan ya..

P: Kalau kegiatan itu sifatnya semua lansia apakah wajib ikutan atau engga Bu?

I: Pada dasarnya sih itu kita buat untuk seluruh lansia..karena memang kalau kita ngomongin olahraga..itu kan sehat ya..jadi untuk kebutuhan lansia juga..untuk kesehatan fisik gitu..

P: Kalau ada yang gak mau gimana Bu?

I: Itu sih gak bisa dipaksa..dalam arti petugas juga sudah berusaha ngajakin.. Kalau lansia dipaksa nanti malah marah.. Dan memang lihat banyak yang udah gak bisa ngapa – ngapain kan..

P: Kalau keterampilan keset itu..apa ada laki – laki juga Bu yang ikutan? Jadi maksudnya sebenarnya semuanya boleh ikutan ya Bu..

I: Oh adaa..itu Pak Dadi..dia belum lama belajar..sudah bisa.. Malah saya kira paling bagus ya dibanding yang sudah lama belajar..

P: Oh itu kok dia bisa tertarik ya Bu? (tertawa)

I: Iya..pas awal dateng ke sini..dia lihat temannya sudah bisa..tertarik dia.. Lalu minta diajarkan..

P: Nah itu kan Jumat sama Minggu tadi kata Ibu kegiatan bebas ya Bu..itu biasanya lansianya pada ngapain itu Bu?

I: Biasanya nonton tivi aja sih..terus apa namanya..kegiatan mereka aja.. Ada yang tidur..trus duduk – duduk sama temennya...nanti capek masuk kamar lagi.. Kalau hari Minggu itu kita kan kadang di panti kunjungan ada aja..hari Minggu itu..nemenin tamu jadi kan...

P: Ooo begitu Bu..terus kira – kira sepanjang berjalannya kegiatan itu ada kritik atau usulan gak Bu? Misalnya ada lansia yang mengusulkan kegiatan lain..atau ditambahkan jamnya..ada gak Bu?

I: Ya..kalau selama ini sih..apa namanya..rata – rata sih gak ada ya..karena sudah..ee..padat kegiatannya. Dan biasanya kondisinya..apa..selalu capek gitu ya lansia..banyak istirahatnya mereka.. Itu kita kasih kegiatan keterampilan..setelah itu mereka udah capek..langsung istirahat..

(lanjutan)

P: Itu berarti kan habis makan sore ya..trus boleh ngapain aja..nonton – nonton.. Jam tidur pun ada peraturannya ga Bu?

I: Jam tidur kita atur juga..karena lansia..susah ya..

P: Tapi sebenarnya ada ya Bu?

I: Ada..sebetulnya cuman ya..karena lansia ada yang..susah tidur..tidur cuman sore doang..malem melek terus gitu..Jadi..

P: (menyela) jam berapa itu Bu sebenarnya pengaturan tidurnya Bu?

I: Pengaturan jam 10..iya..jam 10..

P: Itu kan berarti kalau jam 10 itu..Ibu sudah gak ada di sini ya Bu.. Itu berarti tugasnya siapa Bu?

I: Yang tinggal di dalam tiga orang..kemudian ada piket juga..

P: Itu beda lagi ya kalo piket? Di luar yang 3 orang itu ya Bu?

I: Maksudnya? Iya jadi..semua petugas gak termasuk saya..itu semua kena rolling piket..gitu..

P: Oooo..ya ya.. Jadi yang malem itu cuman ada 3 orang sama yang piket?

I: He-eh..iya..jadi kalo piket harus nginep di sini..(sambil tertawa)

P: Kalau misalnya keterampilan – ketrampilan pekerja gitu Bu..misalnya mandiin..nyampo-in..pakein *pampers*..nyapu..suapin..itu ada pelatihan khususnya gak sih Bu?

I: Iya itu memang..ee..kita kan apa namanya..dari pekerja sosial..gitu..tapi..ee..apa namanya..kebetulan..waktu kita di sini kan..sistemnya..istilahnya ini kan..di luar ngomongnya honor ya..kita pramu sosial gitu..

P: Hmm...bedanya apa tuh Bu?

I: Eee..istilahnya.....pegawai yang belum diangkat ke pegawai negeri gitu.. Tadinya memang sudah pramu..mengabdilah begitu..akhirnya diangkat jadi PNS. Kemudian setelah diangkat..juga ada memang..apa namanya..pelatihan..gitu..dari Dinas Sosial.. Jadi Dinas Sosial yang mengadakan pelatihan untuk karyawan – karyawan di sini gitu..

P: Tapi..itu sebelum dia masuk ke panti ini..atau..sesudah misalnya..

I: Eee..sesudah jadi PNS..

(lanjutan)

P: Hmm...jadi seperti kata Ibu tadi..jadi misalnya karyawan – karyawan yang baru masuk itu Bu ke sini..jadi gak dapet pelatihan dulu ya Bu?

I: Iya..belum.. Jadi diterima dulu kan..

P: Oo jadi itu informal aja yang ngajarinnya ya Bu..harus kayak gini..harus kayak gitu.. Itu kalo misalnya pelatihan Dinas Sosialnya itu rutin Bu ya? Setahun sekali atau gimana Bu?

I: Setaon sekali..

P: Bulan apa Bu kira – kira Bu?

I: (melihat ke atas dan berpikir lama)..hmm bulan apa ya..hmm..pokoknya antara.. Dinas itu kalo misalnya..pake jadwal pelatihan..itu kalo gak salah bulan.. Ini belom lama kemaren juga..ikut pelatihan ini...pekerja sosial..Oktober ya..

P: Berarti Oktober itu bulannya rekrutmen tenaga kerja sama pelatihan ya Bu?

I: Iya..he-eh..gitu..

P: Kalau misalnya Ibu sendiri pernah ngerasain pelatihan itu Bu?

I: Kalau saya memang ee..dulu backgroundnya dari..ee..Sekolah Menengah Pekerjaan Sosial..Jadi SLTA-nya saya memang sudah fak itu begitu..He-eh..Jadi waktu itu kan..4 tahun saya SLTA-nya..SLTA-nya 4 tahun.. (suara bajaj) Jadi langsung..ke praktek memang.. Praktek langsung di panti werdha..kemudian setengah tahun lagi saya waktu itu memang di panti rehabilitasi wanita..gitu. Jadi kebanyakan memang yang waktu..ee..itu jadinya memang yang diterima di Dinas Sosial..sudah *backgroundnya* sosial.. Jadi memang menanganinya itu sudah terbiasa..gitu..

P: Hmm..Oh gitu Bu.. Hmm..Tadi rekrutmen udah.. Kalau..kan tadi pelatihan ya Bu.. Kalau keterampilan khusus seperti yang kerja di sini misalnya harus bisa sabar..bisa apa..itu ada keterampilan khusus sendiri ga Bu yang harus dimiliki pekerja?

I: Eee..ya itu..gak gak juga.. Jadi kita hanya ee..dari ini aja..dari atasannya..lingkungan..peringatan..gitu aja.. He-eh..diingatin gitu aja..

P: Jadi sebenarnya gak ada ya Bu..cuman mereka yang backgroundnya sosial..sama yang bersedia aja gitu ya Bu..yang daftar..baru kemudian dilatih gitu ya Bu ya.. Ehmm..kalo misalnya menurut Ibu nih..ee..secara keseluruhan ee... sudah cukup efektif belum sih Bu..kalo pelayanan yang telah Ibu dan tim Ibu ini lakukan? Dari lansianya sendiri..apakah mereka responnya baik dengan pelayanan di sini.. atau misalnya mereka..ya “yang itu pekerjaanya galak..gak bagus..”. Gimana nih Bu menurut Ibu?

(lanjutan)

I: Kalau menurut saya..itu sudah..sudah..apa namanya..efektif lah..sudah maksimal gitu kan.. Karena kebanyakan dari WBS ini juga..ee..merasa..apa namanya di sini merasa aman..merasa diperhatikan..gitu kan..merasa tentram..dibanding dengan waktu..ee.. mereka berada di jalan gitu kan.. Di jalan mereka mau makan aja..harus susah payah gitu.. Kalau di sini..sudah tinggal..tinggal terima..udah mateng..tinggal

makan.. Mandi tinggal mandi.. Istilahnya indah..apa istilahnya..gak mencari – cari gituloh.. Jadi udah ada semua..udah disiapin semua.. gitu..Jadi udah gak gak..bingung lagi.. mau mandi udah ada sabun..mau nyuci udah ada yang nyuciin..gitu..jadi semuanya udah ee..apa namanya..disediakan oleh Pemda DKI Jakarta..Dinas Sosial gitu..

P: Jadi dapat dikatakan panti ini berusaha menjaga hubungan dengan lansia itu dengan pelayanan ya Bu ya? Dengan pelayanan nyang disertai pekerja yang juga berkompentensi gitu Bu ya?

I: Iya..betul..

P: Kalau..misalnya..sejauh ini nih Bu..hubungan yang terjali antara..Ibu dengan pekerja dan lansia..seperti apa sih Bu sejauh ini? Kalau menurut Ibu..sejauh ini Bu.. Mungkin dari pekerja ke lansianya juga seperti apa sih Bu sejauh ini hubungannya?

I: Kalau saya amati..rasakan..memang kan..kalau..apa namanya..hubungan saya dengan pekerja ini kan yaa..hubungan seperti..komunikatif lah..hubungannya baik.. Ee..istilahnya..setiap ada permasalahan juga kita pecahkan bersama..kemudian dari pekerja = pekerja itu juga..kalau ada permasalahan di bawah juga..ee..pasti lapor ke saya gitu.. Jadi bisa diselesaikan di dalam..

P: Kalau kita ngomongin hubungan gitu ya Bu..Ibu nganggep mereka itu seperti apa sih Bu? Seperti keluarga..seperti mitra..seperti temen kerja..atau..ya hanya sebatas pekerja biasa sama pelanggan biasa aja gitu Bu?

I: Kalau menurut saya..untuk..ee..pekerjanya ya..pekerjanya juga..apa namanya..ya mitra kerja saya..saya anggep..ee..apa namanya.....ya temen lah..temen semuanya gitu..sama – sama untuk..ee..menyelesaikan masalah..lansia ini. Jadi..hubungan ke lansia juga..kita anggap ee..sebagai orang tua kita..sehingga..kita bekerja juga ee..apa namanya..enak gituloh..ikhlas gituloh.. Jadi kalau..kalau kita anggep..ya mungkin orang lain gitu..kita bisa semena – mena gitu.. Tapi kalau kita inget dengan orang tua sendiri gitu kan..ee.. ya kita akan hati – hati..

P: Jadi peranan Ibu lebih kepada..selalu mengingatkan gitu ya Bu ya..mengawasi..trus lebih kepada penanaman nilai – nilai.. Kalau hambatan nih Bu..ngomongin hambatan..kan kita tahu kan tuh banyak lansia memang yaa..susah ya Bu dihadapinya ya..susah – susah gampang Bu.. Hambatannya seperti apa sih Bu? Yang selama ini

(lanjutan)

Ibu pernah hadapi gitu Bu? Misalnya dari evaluasi dari tahun ke tahun..misalnya ada satu problema..lansianya waah udah mau bunuh diri..gitu Bu..

I: (tertawa dan batuk) Kalau hambatan kita memang..ee..di sini..kita..pintu gerbang otomatis..ga tertutup terus ya.. Istilahnya kalo malem tertutup..kemudian tapi kita juga..ee..ga bisa sepenuhnya 24 jam..karena ini kita juga punya masjid di dalam.. Jadi kan sholat subuh..udah kita buka.. Trus kemudian..ee..isa sampe isa sih kita buka

tapi..nah itu lansia yang biasa di jalan..ee..istilahnya pengemis..gitu ya..itu..apa namanya..mereka di sini tuh..gak betah gitu.. Jadi biasa di luar ngemis..dapat uang..setelah ditangkap ke sini..kan di sini kan memang gak pegang uang..udah dikasih makan. Nah mereka ini..ada yang itu..kabur..gitu.. Jadi karena..istilahnya petugas..petugas kita lengah..atau sedang pada sholat subuh.. Nah lengah sedikit..udah..ada yang kabur..

P: Jadi karena masjid ini sebenarnya masjid ini bisa dipakai untuk umum juga gitu ya Bu..jadi gak bisa ditutup..

I: Iya jadi pas sholat subuh..otomatis kita buka dan ini ee..jadi kesempatan gitu..istilahnya..Kakek nenek yang nganggur..yauda pagi – pagi kabur..gitu..

P: Kalau dari pihak Ibu selama ini menanggulangnya gimana Bu?

I: Ya paling kita cari gitu ya..saya himbau..kalau misalnya gerbang harus ditutup rapat. Kita sudah berusaha semaksimal mungkin..tapi kalau itu istilahnya pergi juga..ya kita cari..

P : Caranya melalui apa Bu?

I: Engga..kita kan belum jauh tuh..begitu ini kan..petugas tau.. Wah ini kok hilang..kemana ini..gak ada..yaudah kita langsung sebar motor..keliling nyari..

P: Jadi itu lagi – lagi tanggung jawabnya si petugas baraknya ya Bu.

I: He-eh.. Jadi ini semua jalan gitu..cari..memang sampe batas yang udah terlalu ini lah..gak nemu ya kita kembali lagi..gitu.. Tapi nanti berapa hari..ketangkep lagi..He-eh..ketangkep lagi..ya akhirnya di bawa ke sini lagi..

P: Itu yang nangkepnya polisi ya Bu?

I: Eee..itu Satpol PP..

P: Setiap rapat evaluasi itu apa dibawa ke rapat yang Ibu bilang ke Dinas Sosial Bu?

I: Iya pastinya masalah apapun harus dibawa ke pusat dulul..nanti baru dari pusat itu..mereka yang menyampaikan.. karena kan strukturnya begitu ya..

(lanjutan)

P: Ooo..gitu..Satpol PP ya Bu ya.. ini juga ada datanya ya Bu ya (melihat dan menunjuk ke papan)...kalau yang kabur itu masuk ke kategori apa Bu? (sambil agak tertawa). Kan awal bulan masuk..misalnya..disalurkan atau meninggal keluarganya..kalau yang kabur itu masuk yang disalurkan atau meninggal atau kemana Bu?

I: (sambil melihat dan mengarahkan ke papan) disalurkan ini..meninggal ini..

P: Yang disalurkan itu ke mana Bu? Ke panti lain atau ke mana Bu?

I: Iya bisa..itu ke panti lain..karena sudah terlalu lama di sini kan.. Jadi itu..menguasai sini gitu.. ribut sama sesama temen.. jadi pindah dulu sementara.. (tertawa)

P: Oooh..nah trus yang tadi kabur masuk ke data mana Bu? (tetap melihat ke arah papan)

I : Eee..kalo yang kabur..masuknya ke ini deh..sebentar (berpikir lama sambil melihat ke arah papan juga).....kayaknya masuknya ke sini deh (menunjuk ke tulisan 'disalurkan')..he-eh.....Tapi kan itu jarang sekali ya... Jarang..paling satu..dua..itupun annti kembali lagi.. Duh saya malu sama Ibu..apalah..katanya kemarin itu pingin pulang saya.. Pulang ke mana orang udah gak ada keluarga..pulang ke mana.. Gak taunya kan ke halte.. Kemaren ada di halte Gambir katanya.. Udah di halte Gambir lagi tiduran..diangkut lagi ke mobil.. (tertawa) masukin ke Cengkareng sini..trus ke sini lagi (sambil terus tertawa)

P: Berarti kalau secara keseluruhan pemerintah DKI sudah cukup mewadahi masalah sosial ya Bu? Secara teori sih sudah baik ya Bu ya..Memang pada prakteknya aja ya Bu masih banyak di sana – sini yang ngebandel kaya lansia tadi Bu ya. Oh ternyata rumit sekali ya Bu ya..Paling sih itu aja Bu..cukup..informatif sekali Bu ya.. (tertawa juga) Ibu makasih banyak ya Bu ya..sukses ya Bu (sambil berjabat tangan dan mematikan *recorder*).

**Lampiran 5.** Transkrip Wawancara dengan Informan Pekerja 02 (AB)

**“Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V  
Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative  
Competence*”**

**Oleh Irene Nataprawira**

Wawancara dilakukan pada 8 November 2011

pk 13.52 s/d pk 14.20

di Kantor PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat

---

Data Informan :

Nama : Abdul Hakim  
Tempat/tgl lahir : Jakarta, 6 Agustus 1974  
Posisi : Staff Pembinaan Mental dan Rohani  
Pendidikan terakhir : SMA Jawa Timur  
Agama : Islam  
Lama bekerja : 8 tahun (2003 s/d 2011)

(Informan keluar dari ruangnya dan peneliti berdiri, menyapa dan mengulurkan tangan bersalaman. Kemudian peneliti menanyakan data informan sambil mempersiapkan *recorder* yang telah ditempatkan pada meja di hadapan tempat duduk Pak Hakim.)

P: Iya gini Pak..ini pertanyaan awal dulu ya Pak.. Kira – kira Bapak tahu gak sih Pak sekilas sejarah dari PSTW Budi Mulia ini Pak?

I: (mengangguk – angguk dan berpikir)..Sejarahnya..kalau mau sejarah dulu..mungkin..asal usulnya bukan panti werdha ya.. Dulu panti semacam..ee..buat transmigran..ee.. adanya werdha ini sejak tahun 1994 (menunjuk ke papan di dekatnya)..baru werdha.. Dari PSTW Budi Mulia sampai beberapa kali ganti nama..Jadi tadinya Budi Mulia V..sampai Sasana Tresna Werdha Budi Mulia V Jelambar..sampai sekarang. Waktu itu kan namanya dulu Panti Lanjut Usia..

P: Jadi berubah – ubah gitu ya Pak? Dulu itu transmigrasi gitu Pak ya?

I: Iya..Dulu itu transmigrasi karena di daerah kita mungkin kurang strategis kali ya..dengan apa..dengan klien yang seperti itu.. ya memang sekarang kliennya seperti itu.. Sekarang untuk werdha 1994 itu..

(lanjutan)

P: Hmm..Kalau dasar tujuannya yang hendak dicapai nih Pak? Kalau tadi kan visi misi secara teorinya ya..nah ini Bapak sebagai pekerja di sini Pak..apa sih yang ingin dicapai dari melayani lansia di sini Pak? Untuk..untuk kepentingan lansianya itu sendiri Pak?

I: Hmm.. Ya mendapatkan kehidupan yang layak..Kita kan memang juga berdasarkan Undang – Undang pasal 33 tentang perlindungan anak yatim dan lansia terlantar.. Nah kalau kita di sini memang..sekuat tenaga ya..untuk mengembalikan harkat mereka..Agar dia seperti

manusia – manusia terhormat..yang normal seperti orang umum..dibuat nyaman jadi gak merasa tersingkirkan..

P: (suara gonggongan anjing) Pekerja itu lima belas orang kan ya Pak ya..Bapak itu kan ..dari Bu Siti itu tadi mengatakan Bapak itu bagian pembinaan ya Pak ya?

I : Setiap harinya kita ini kan ya..staff..kita dibawah naungan dari TU. Tapi kita kan di sini..kita tidak pakem tentang struktur itu.. Dalam arti apa yang kita butuhkan..apa –apa aja. Dalam hal ini pembinaan juga bukan dari sesuai struktur dari luar.. Kita menambahkan saja..biar ada kegiatan saja begitu..

P: Hmm..tadi itu Bu Siti kan bilang ada TU..ada identifikasi..ada penyaluran ya.. Berarti ini mungkin di bawah TU secara struktur Bapak ya.. tapi secara informal bisa merangkap ke semuanya ya Pak.. Kalau menurut Bapak di sini ada bagian khusus gak sih Pak yang kayak melayani hubungan ke lansia..ya misalnya fokusnya ya hanya untuk lansia gitu. Apa ya..seperti penghubung manajemen dan lansia gitu Pak?

I: Oh bagian itu..nanti di bagian pembinaan dan penyaluran..yang langsung turun ke lansia.. Tapi kan kita..kadang – kadang karakter lansia itu beda – beda.. Jadi.. ya memang ada yang perlu perlakuan khusus..ada yang tidak.. ada yang mungkin diajak sekali dua kali dia mau..tapi ada juga yang beda.. Ya tergantung karakternya ini..makanya kita kadang – kadang..di sini juga ada pskiotrinya..pendekatan – pendekatannya seperti apa..

P: Itu memang nanti yang saya mau tanya Pak..ee..Kan skripsi saya ini tentang bagaimana panti ini melaksanakan sebuah strategi ke pelanggan ya Pak.. Itu menurut pandangan Bapak..kalo ngomongin strategi..dari kata strateginya aja itu apa ya menurut pandangan Bapak?

I: (suara bajai) Strategi itu mungkin..ee..sistem suatu cara yang..di..digunakan..agar..ee..bisa..apa sih..sesuai dengan tujuan pokok.. Kalau menurut saya ya..saya pribadi sebagai manusia ini.. Ya kita buat strategi tapi kalau tidak ada tujuan atau mungkin ladang yang beda.. Itu kan beda.. Jadi istilahnya strategi bisnis kita ee..turunkan di..

(lanjutan)

P: (menyela) Jadi maaf Pak..kita lihat dulu tujuannya mau apa ya Pak..

I: Iya mau apa..jadi agar kita istilahnya melihat..ee..objeknya gitu.. Jadi kita mungkin liat..bisa tahu..ee..strateginya bagaimana gitu..untuk membangkitkan lah semangat hidupnya..dan untuk..apa..hidup..layak lah..normal.. Jadi kita sebut sebagai strategi..pendekatan – pendekatan itu..kita lakukan acara bersama..pada pemilihan atau pengklasifikasian apapun statusnya apapun latarnya..

P: Jadi tadi kan Bapak uda nyinggung tentang pendekatannya begitu ya Pak..hmm..apa sih pendekatan yang udah Bapak lakukan selama bekerja di panti ini? Kan kalau lansia ya Pak..mereka kan beda – beda latar belakang..terus fisiknya terbatas..kemudian mata juga udah ga bagus..mendengar juga sudah kurang..*mood*-nya juga berubah – ubah..disuruh ini gak mau.. Selama yang Bapak lakukan ini apa sih Pak pendekatannya?

I: Ya sebetulnya ya..pendekatan – pendekatan itu semua ya mungkin secara ini..ee..harus secara ngobrol bareng..atau secara..*face to face* berbicara..ya kita kan sebetulnya kan..harus paham lah semuanya..bahwa ketika lansia di usia – usia seperti ini..kadang – kadang sifat dan karakternya itu..sudah kembali seperti anak – anak.. Ya kita harus memahami.. jadi mereka

itu kadang mintanya ngeyel.. Udah tau A..tetep aja dia B lagi.. Ya kita harus pahami lah itu... Jadi ketika tahu memang karakternya seperti itu..lama – lama juga kita maklum.. Ya jadi dengan cara ya mungkin..ee..bernyanyi bareng..ada kan ya..di sini ada acara bersama.. Sebagai pendekatan itu..ya biar mereka tidak merasa terasingkan dan lain dari yang lain..

P: Jadi pendekatannya ya kita harus paham dulu ya.. Lansia ini udah masih anak kecil lagi..gitu kan..jadi harus apa sih..membujuk gitu ya..

I: Dan itu tadi..kayak Adek bilang..ee..dengan adanya pendengaran yang kurang.. ya itu kadang – kadang kita agak colek ketika ngobrol (sambil menirukan gerakan men-colek orang)..kalau kita sedang ngomong keras sedikit..kadang – kadang orang kan ada juga yang ngerasa mendengar dengan vokal yang agak keras..ya sesuai. Tapi kalo kedengaran orang – orang umum..kok bicaranya kasar..keras..padahal bukan begitu maksudnya.. Kan karena pendengarannya kurang..

P: Berarti tadi ya..Membujuk gitu ya.. Kalo misalnya nih lansianya ngambek gitu Pak..selain dibujuk ada alternatif lain gak tuh Pak?

I: Biasa kalo ngambek dalam hal apa..kadang – kadang ngambek mungkin..ee..salah becanda..atau mungkin..salah omong dengan..rekan sekamar..biasanya kita alihkan dengan suasana yang baru dulu..kita ajak dia keluar dulu..jalan..senang dulu barulah kita ajak..

(lanjutan)

P: Kalo menurut Bapak ni ya..sebagai pekerja di bidang sosial ini ya..di panti werdha yang menangani lansia..perlu gak sih Pak pekerja – pekerja ini punya kompetensi khusus Pak? Perlu gak menurut Bapak?

I: Oh ya harus..Jadi memang ya..Kalau saya kan untuk melayani lansia ini memang harus..tenaga dan SDM yang kompeten dalam hal ini.. Memang kan dari awalnya kita ini kan memang..ee..tentang SDM ini kita minim sekali.. Apalagi dengan latar belakang pendidikan yang kadang – kadang berbeda.. Setelah ini kan setelah kita terjun ke lapangan..kita kan dihadapi dengan..ee..latar belakang dengan tugas yang akan kita lakukan..seperti ya mungkin ada..kayak lansia itu kan rentan sekali dengan kondisi fisiknya kan..mudah sekali terserang penyakit.. Sedangkan dalam hal ini..kita minim sekali tenaganya..jadi ya harus kompeten mengetahui penyakit yang ada.. Makanya kan akhirnya kita..akhirnya cuman bisa memberikan alternatif..kita membuat kerja sama..dengan puskesmas..dengan..ee..rumah sakit.. Jadi ini melengkapi tenaga kita dengan latar belakang yang minim secara medis..dengan bekerja sama dengan puskesmas..kita bisa lebih memahami..

P: Jadi sebenarnya ini harus ada kompetensi ya.. Tapi mau gak mau karena SDM-nya terbatas..jadi perlu bantuan dari pihak – pihak luar gitu ya..

I: Harus bisa iya..

P: Kalau misalnya ni ya Pak..misalnya suatu kegiatan..misalnya kayak ngaji gitu ya Pak..itu..ee..ada pembagian koordinasi lagi gak tuh Pak? Bapak kan di sini penceramah ya? Bapak guru juga kan ya di sini, soalnya tadi Bu Siti bilang..Pak Abdul yang ngajar..

I: Ya kalau dibilang guru sih kita..pada hakikatnya..sebetulnya kan kita yang belajar.. Belajar tentang hidup ya.. Ya kalo masalah entah di sudut apa pun ya..memang saya pribadi pun tidak ingin..Tapi ya cuman karena yang saya bisa saya bantu..saya berikan sedikit. Ya mungkin itu

berkah dan manfaat.. Jadi kalau selain ngaji itu kita ada pembagian – pembagian senam pagi.. Ada juga nanti ada keterampilan..ada hiburan..dan lain – lainnya..

P: Itu pengkoordinasiannya gimana Pak?

I: Itu nanti di bawah langsung Bu Siti..Tapi nanti kita semua yang turun..Bu Siti koordinator aja..harus ini harus itu..

P: Berarti nanti misalnya kalo jam ngaji..Bapak yang “Ayo ayo keluar..ngaji..” ee..pembagiannya gimana Pak misalnya..siapa yang ajak lansia-nya..

I: Untuk yang ajak lansianya ini..ya itu tadi kita punya..satu untuk semua..jadi kita saling mengisi aja.. Ketika saya sedang menyiapkan di sini..ada yang menyiapkan aula..ada yang mengkoordinasikan..atau ee..menyuruh..mengajak ke aula..atau

(lanjutan)

mengikuti pengajian..atau senam kesegaran jasmani itu.. siapa pun yang diprioritaskan yang diutamakan adalah petugas di barak masing – masing..

P: Jadi barak ya Pak sistemnya ya Pak..Eee..dari sistem barak itu..kan 18 orang ya Pak kalau gak salah satu baraknya..Nah itu ada pembagian lagi gak Pak? Misalnya

seperti yang gak kasat mata gitu Pak..”oh yang ini orangnya cocok deh sama petugas yang ini”..

I: Oh engga..kita engga gitu.. Jadi apa pun nanti.. setelah kita dibagitugaskan per barak..apa pun dan bagaimana pun kliennya..atau WBS-nya..ya itu..resiko.. Harus tau dan menerima..

P: Oh jadi ya dua petugas itu bekerja sama untuk semua orang di barak itu ya Pak ya..bagaimana pun..

I: Entah ya nanti soal kebersihannya..kebersihan WBS-nya..ya petugas masing – masing.. Cuman biasanya kita suka ada kerja sama bareng.. itu seluruh barak..

P: Kalo gitu Bapak bisa cerita gak sih Pak..seperti sehari – harinya Bapak in ibekerja bagaimana?

I: Sehari – hari rutinitasnya dari WBS bangun pagi yaa..di sini kan kita ada..memang tidak..tidak semuanya yang mandiri ya.. Jadi kadang – kadang ada yang perlu penanganan dan perawatan khusus dari petugas.. Penanganan dan perawatan khusus dari petugas lansia di sini yang sudah ada..yang memang perlu dan butuh..bantuan orang lain atau karyawan lain.. Jadi ya buat mandinya..buat makannya.. Kalau Adek tanya bagaimana kegiatan sehari – harinya ya seperti biasa..Bangun pagi..lampu dimatikan..yang perlu bantuan dan penanganan petugas ya dibantu..kebersihan dirinya..kebersihan ruangnya..bajunya dan sebagainya..ee nanti ada juga petugas mencuci..petugas kebersihan.. Setelah itu..baru mungkin nanti..jam 8an..mungkin..sarapan.. Nanti jam 9..jam 10 baru ada kegiatan..seperti tadi jam 9 sampai jam setengah 12 ada BinRoh.. Setengah 12nya makan lalu sholat.. Baru istirahat..

P: Oh begitu ya Pak ya..itu semua ada pelatihan khususnya gak sih Pak?

I: Maksudnya? Nyuapin dan segala macamnya itu? Ya memang ada.. Ada teknis atau..prosedur untuk melakukan itu..bagaimana penanganan tentang orang *stroke*..bagaimana penanganan orang – orang yang punya penyakit lumpuh..Itu ada.. Jadi ada caranya..ada teknisnya gitu..

P: Itu dari mana Pak?

(lanjutan)

I: Itu dulu kan kita pernah ada kerja sama..dengan mungkin dari para..perawat – perawat..trus dokter – dokter kan mereka kadang studi banding.. Di situ dia kadang – kadang memberikan..sedikit ilmunya buat kita..

P: Kalau yang tiap tahun rutin gitu Pak? Kalau ada pekerja baru masuk..kan biasanya mereka gak tau apa – apa gitu ya Pak..

I: Nanti kadang – kadang itu ada pembinaan dari Dinas..rutin itu..

P: Bapak sendiri itu pernah mengalami itu ya Pak? Itu bagaimana Pak bisa diceritain gak Pak?

I: Pembinaannya itu ya..kita mau tahu tentang..usia – usia itu..kan genotip.. Misalnya nanti kan ada lansia..gimana nanti penanganannya..bagaimana..kita pendekatannya..Itu nanti ada semuanya..diberitahukan secara teori lah..Secara praktek kan terjun langsung..

P: Di luar dari pelatihan..menurut Bapak nih Pak..dibutuhkan keterampilan khusus lainnya gak Pak? Misalnya tadi kan Bapak udah sempet bilang pekerja itu harus sabar..harus paham.. Itu gimana Pak menurut Bapak?

I: Ya mungkin kita harus..ee..ee..membuka wawasan ya.. Mencari wawasan bagaimana dan..bagaimana cara mengatasi dan..kita menghadapi lansia.. Mungkin saat ini dengan melalui media..elektronik-kah atau..media ya..koran kah kan ada ya kadang – kadang tentang lansia.. Berhubung ada lansia..ya itu kita perlu..

P: Jadi cari tahu sendiri gitu ya Pak ya?

I: Eee..tergantung inisiatif tadi..kadang – kadang kan kita tergantung pada..walaupun mungkin kita..ee..tidak kompeten dalam hal itu..tetapi kita dihadapi oleh hal atau tugas seperti ini..kita harus coba untuk menjadi yang..ee..profesional..begitu..

P: Eee..tadi kan secara..mental gitu ya Pak..harus sabar..harus bisa paham.. Kalau secara fisik..ini ada kriteria keterampilan khusus gak Pak? Misalnya ya pekerja juga harus..ee..sehat.. Maksudnya dia juga harus sehat fisik dan rohani..

I: Petugas ya? Ee..ya memang ada.. Kan dari pusat juga ada..khusus petugas..Ya bagaimana penanganannya..tapi memang kita udah paham dengan yang hal yang dihadapi...pekerjaan ini kita ibadah..jangan kita mengharapakan hal – hal yang lain.. Ya jadi..karena kita ada..kita bisa begini..karena dia juga.. Seandainya opa omanya tidak ada..kita kemungkinan tidak bisa seperti ini.. Jadi ini ya ungkapan terima kasih kita pada mereka.. Yang juga kita lakukan dengan pendekatan yang baik pada opa omanya..

P: Jadi fleksibel aja gitu ya Pak tergantung dari opa omanya..dari individunya masing – masing juga..ee..kalau menurut Bapak ini perlu gak sih Pak..tadi kan Bapak udah

(lanjutan)

bilang ya kita harus mengenal dulu orang – orang yang harus kita hadapi.. ee..tadi kan menurut Bapak penting yaa..apakah menurut Bapak hal ini penting dilakukan pekerja yang lain Pak?

I: Karena di sini kan udah baku..biasanya juga kan sebelum ke sini (suara bajaj) kita sudah tau latar mereka..yang baru masuk ke sini itu kan kami catat datanya.. Soalnya itu ya gak heran punya karakter dan sifat yang seperti itu.. Berarti penanganannya mesti gini.. Karakter yang bagaimana..pendekatannya harus begini.

P: Jadi semua pekerja sebenarnya harus bisa memahami dulu ya Pak ya.. Terus..apakah menurut Bapak nih..selama ini..sejauh ini apakah Bapak sudah berperan cukup baik bila sebelumnya sudah memahami klien gitu Pak?

I: Kalo menurut saya..sebagai manusia..selalu merasa kurang dan kurang..karena kita pengen memberikan yang lebih.. Ya mungkin disesuaikan dengan..apa..pengetahuan..atau karena kemampuan kita juga jadi..kalo masalah kita..apakah sudah cukup ya belum gitu..terus berusaha untuk terbaik dan terbaik gitu.. Kadang – kadang metode kan berubah – ubah.. tapi memberikan yang terbaik aja..

P: Kalau menurut Bapak nih ya Pak..Bapak menilai diri Bapak..Bapak ini sebagai apa di hadapan lansia itu Pak? Sebagai keluarga-kah..sebagai mitra..sebagai teman kerja atau yaa..hanya sebatas pelanggan biasa gitu Pak..

I: Sebagai mitra ya..sebagai teman.. Ya disesuaikan dengan nanti *event*-nya.. Jadi..kita memang harus berfungsi sebagai..kita adalah petugas di sini.. Kalau kita ada momen yang berbeda..yang harus bersama ya jadi mitra..ya kita ya fleksibel itu tadi..gimana kita menempatkannya..

P: Hmm..terus kalau misalnya berhadapan sama lansia gitu Pak..gimana ngobrolnya Pak? Apa ya seperti teman dan mitra tadi Pak?

I: Ya ngobrol sih biasa aja ya saya rasa..gimana sih kalo sama teman atau mitra ya akrab aja..namun tetap tahu batas..gitu..kan tetap dia lansia..jadi jangan yang sampe akrab trus lupa kata – kata..

P: Bapak asli orang Jakarta Pak?

I: Iya saya lahir di Jakarta..asli..

P: Kalau ngobrol sama lansia yang dari daerah Jakarta juga gimana Pak? Suka ngomongin misalnya pake bahasa Betawi?

I: Saya kira biasa ya..ngobrol bahasa biasa sehari – hari aja.. Kan kalau Betawi sifatnya membaaur ya budayanya..jadi ya sehari – hari aja..

(lanjutan)

P: Biasanya ngobrolin apa Pak?

I: Ya ada aja..ada aja ya saya kira..apapun bisa jadi topik itu..

P: Gimana responnya si lansia itu Pak?

I: Oh..ya banyak..ada yang sudah tidak bisa dengar ya ribet.. Kalau dengar pun ya itu suka beda maksud.. Macem – macem lah saya kira..

P: Jadi dapat dikatakan nih ya Pak..pekerja itu melakukan *treatment* yang berbeda – beda atas keadaan lansia yang berbeda – beda juga gitu ya Pak?

I: Iya betull itu..

P: Nah terus gimana nih Pak..respon dari si lansianya Pak..sejauh Bapak berkerja sampai saat ini?

I: Responnya selama ini sih..baik. Bahkan kadang – kadang malah..respon dari oma opa ini lebih..menganggap cucu..anak – anaknya mereka sendiri.. Jadi gitu.. Jadi ini itu tadi..ketika kita bisa membatasi diri kita sebagai petugas..kerja disini..kadang – kadang sudah tidak ada tedeng lagi..tidak ada halangan lagi..sudah berbaur saja.. Ya responnya selama ini..ya itu tadi..kadang – kadang.. ee..Alhamdulillah WBS-nya ini terkadang ada yang itu tadi..masih normal lah..ya masih bisa berkomunikasi..masih konek lah.. Ada juga lansia yang..udah tidak bisa diajak ngomongin tadi..gitu..

P: Kalau sikapnya nih Pak..kalau tadi kan lebih ke respon yang ekspresif ya.. Kalau sikap kan lebih nyata..misalnya dia marah..mengeritik..atau mereka kabur – kaburan..atau gimana nih Pak menurut Bapak?

I: Ya itu tadi..mungkin untuk pertama sekali ya ada yang kabur – kaburan.. Ada yang gak mau.. Soalnya istilahnya males..atau mungkin..jenuh dengan keadaan dia.. Tapi ya itu tadi kita tidak akan pernah bosan untuk mengajak..hal – hal yang positif.. Ya responnya memang ada yang menerima..ada yang terlambat menerimanya.. Ada yang ntar dulu..

P: Apakah semua pekerja seperti Bapak juga gak nih Pak kalau menurut Bapak? Kan dari standarnya sudah baik, ketrampilan sudah baik..dan Bapak sendiri di sini kan juga menganggap ini adalah ibadah ya Pak ya. Menurut Bapak pekerja yang lain bagaimana Pak?

I: Kalau masalah itu..ya..kadang – kadang kalau kita tanya personal..bagaimana dan bagaimana..mungkin kita tidak paham.. (suara bajaj) Tapi kita tidak menutup mata..bahwa kita kan..ya beda – beda lah kita punya karakter dan penyelesaiannya..Ya itu tadi walaupun kita punya visi dan misi yang sama..tapi dalam sistemnya kadang – kadang beda penjalanannya..

(lanjutan)

P: Beda ya gitu ..hmmm...Kalau menurut Bapak nih Pak..hubungan yang terjalin sejauh ini seperti apa Pak?

I: Hubungan yang terjalin selama ini baik – baik aja..kondusif lah..maksudnya..kita saling ini lah.. Walaupun mungkin kita kadang – kadang ada..sedikit..ya itu tadi intonasi atau penekanan..tapi dalam tanda kutip..bukan yang untuk yang melakukan itu.. Tapi memang keadaan dia..atau kondisi dia yang kurang untuk itu..

P: Kalau ngomongin..agak – agak mendekat terakhir nih Pak.. Hambatan.. Selama Bapak bekerja..hambatan apa sih Pak yang paling mengganggu gitu Pak? (tertawa)

I: Hambatan yang paling mengganggu itu ketika dia sudah memasuki usia – usia pikun.. Maksudnya yang sudah tidak bisa diajak komunikasi.. Kita agak sulit..jadi

memang..ya kita maklum..Perlu perawatan..pengawasan.. Tapi kalau dia masih dalam arti konek..biasanya itu hanya masalah pendengaran biasa saja itu..

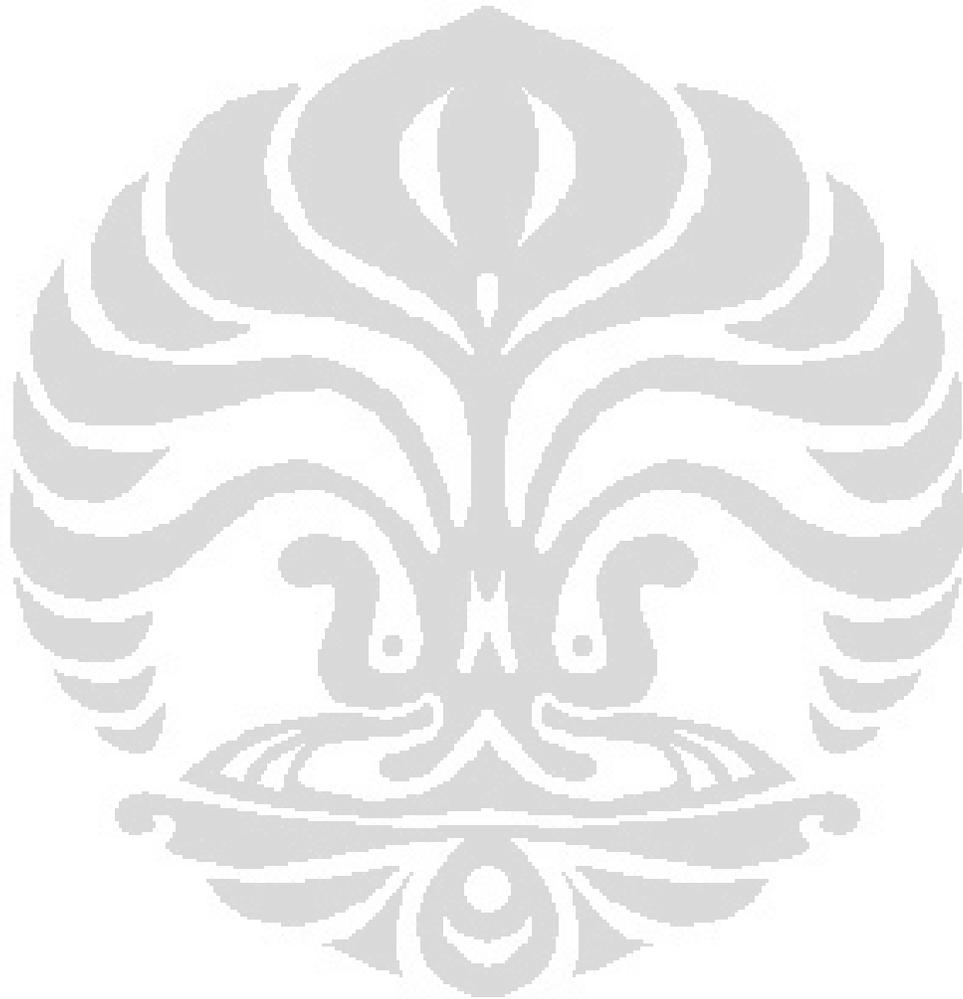
P: Ini beberapa di sini ada yang masih punya keluarga ya Pak yaa..Itu gimana responnya Pak? Ada respon dari pihak lain mungkin?

I: Ya selama ini sih kita memang tadi..kita ini kan yang diutamakan..diprioritaskan..adalah orang – orang yang gak mampu..sebatang kara..orang – orang yang memang tidak ada sanak familinya. Pun kalau misalnya masih punya keluarga..biasanya latar belakang ekonominya minim sekali. Ya kalau diibaratkan..itu bertani..biaya untuk orang tuanya itu setidaknya morat – marit.. Itu juga dia cuman kontrol bagaimana kabarnya..itu aja..

P: Tapi secara umum mereka cukup puas lah ya Pak ya..

I: Ya cukup lah..ya mungkin kalau kita bandingkan dengan lansia – lansia yang masih banyak lainnya..belum terkoordinir atau belum tertampung..ya beda lah.. Di sini lansianya..makannya 3 kali..tidak harus menuntut harus begini harus begitu.. Kalo di luar kan..mungkin untuk makannya aja dia susah..mengeluarkan biaya.. Kalaupun yang masih sehat..ya paling – paling makan sendiri lah..Cuman bisa rasa kasihan saja di sini..

P: Hmm begitu yaa..Mungkin sih sudah ya Pak saya rasa..cukup informatif dan semoga membantu untuk skripsi saya ya Pak. Makasih banyak ya Pak (berdiri dan berjabat tangan lalu mematikan *recorder*)



**Lampiran 6.** Transkrip Wawancara dengan Informan Pekerja 03 (RS)

**“Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V  
Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative  
Competence*”**

**Oleh Irene Nataprawira**

Wawancara dilakukan pada 8 November 2011

pk 13.50 s/d pk 14.10

di Kantor PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat

---

Data Informan :

Nama : Rasini  
Tempat/tgl lahir : Banyumas, 18 Juli 1977  
Posisi : Staff Asrama Sinta - Juru Muda Tk.I  
Pendidikan terakhir : SD di Banyumas  
Agama : Islam  
Lama bekerja : 12 tahun (1999 s/d 2011)

(Informan masuk ke ruang tamu dan peneliti berdiri, menyapa dan mengulurkan tangan bersalaman. Kemudian peneliti menanyakan data informan sambil mempersiapkan *recorder* yang telah ditempatkan pada pinggir sofa tempat duduk Ibu Rasini).

P: Saya rekam ya Bu ya..Ibu boleh majuan gak Bu..(tertawa)..takut gak kedengeran Bu di *recorder*.. (tertawa) Oke.. Saya kan lagi ada penelitian skripsi ya Bu ya.. Ee...saya ini mengambil tema tentang..gimana sih suatu panti werdha itu melaksanakan sebuah strategi kepada kliennya.. Kita kan udah tau kalau kliennya itu di sini lansia ya Bu ya.. yang sudah terbatas gitu Bu..sudah gak bisa ngapa – ngapain..sakit – sakitan.. Udah banyak kekurangannya lah Bu ya.. Ini untuk pertanyaan awal dulu ya Bu yaa.. Ee.. Ibu Rasini..kira – kita tahu gak Bu gimana sih sejarah dari berdirinya panti ini Bu?

I: Sejarahnya ya? Berdirinya ya?...Yaa..itu..kurang tahu juga sih neng.. Ya itu apa..pendirinya ya buat ini...panti..panti..jompo gitu.. Panti jompo aja gitu..

P: Ooo jadi kurang tahu juga gitu ya Bu ya.. Pendirinya..?

I: Pendirinya ini..waktu pendirinya gitu..ya itu..tahun 1995..

(lanjutan)

P: Itu Ibu udah ada Bu?

I: Udah..udah ada itu...masih tenaga honorer..

P: Tapi ini kalo ngomongin pendiri..dari pemerintah kan ya Bu ya?

I: He-eh (mengangguk – angguk) pemerintah..anu..ibu siapa itu ya..eeh..bukan ibu..bapak tapi..anu siapa..lupa ya..

P: Kalau misalnya dari pribadi Ibu sendiri.. Kan Ibu bekerja di sini sudah cukup lama ya Bu ya.. Kira – kira itu..apa sih yang Ibu ingin capai sebagai pekerja di sini terhadap lansianya Bu di sini Bu? Ibu kepengen apa sih untuk lansia – lansia ini dari Ibu bekerja di sini?

I: Oh..itu.. Ini ya..amal..sebaik – baiknya aja.. Buat saya..kerja itu..buat panti untuk..buat jomponya..sebaik – baiknya..amal..

P: Jumlah pekerja di sini ada berapa Bu?

I: Anu..di sini? Pekerja? Lima belas orang termasuk Ibu Siti..

P: Kalau strukturnya di sini Ibu kira – kira tahu gak Bu?

I: Organisasinya..ya itu..dari..ini..ini..dari panti ini..ya dari organisasinya..maksudnya untuk.. maksudnya kegiatan..

P: Maksudnya dari posisi Ibu Siti gitu ke bawah – bawahnya Ibu tau?

I: Anu..gak tau itu..

P: Hmm... Kan skripsi saya tentang strategi ya Bu ya..tentang menghadapi lansia – lansia ya Bu ya.. Kalau menurut Ibu..kalau ngomongin kata strategi itu..apa sih yang ada di kepala Ibu?

I: Oh..tiba – tiba gitu? Tiba – tiba ngomong? Yaa..gini..jangan begitu gitu..

P: Pendekatan gitu Bu?

I: Pendekatan gitu..pendekatan..

P: Hmm..gini kan di sini yang tadi saya sempet katakan tadi..kliennya lansia ya Bu ya.. Banyak yang udah pikun..pendengaran susah..mereka juga uda kayak anak kecil.. Eee..pendekatan apa aja sih yang Ibu udah lakukan selama bekerja sampai saat ini Bu menghadapi lansia - lansia..kan Ibu bekerja sudah 12 tahun ya Bu yaa..? (bunyi suara telepon) Kalau misalnya kayak anak kecil..Ibu gimana pendekatannya..gitu - gitu Bu..gimana Bu?

(lanjutan)

I: Kalau itu..ya lansianya disayang..dirayu – rayu gitu..dibaikin.. Jangan secara tiba – tiba dibentak..engga. Dialusin gitu..Dilembutin gitu..

P: Kalau misalnya kakek neneknya gak mau dirayu juga gimana Bu?

I: Haa..kalau gitu..udah diemin aja dulu..liatin dulu..jauhan.. Gitu..

P: Misalnya dia gak mau makan tuh Bu..udah dirayu – rayu tapi gak mau makan juga tuh Bu.. Gimana Bu? Trus gak makan dong Bu?

I: Haa..akal – akalin.ca...ca..cari alasan.. cari alasan gitu..dibujuk sampe dia mau makan gitu.. Ditakut – takutin..ntar sakit..biar gak ini..tambah sakit..

P: Itu semua lansia beda – beda ya Bu? Gak semuanya dibujukin kan Bu?

I: Kalau yang stress kan begini..kalau yang pikun begini..gitu..ya beda – beda..

P: Kayak gimana tuh Bu? Misalnya diapain Bu kalau yang stress?

I: Yang stress itu ya ngomong sendiri.. Ya udah..kalo saya ngadepinnya..kalo udah gak bisa diatasin..daripada kita emosi.. Saya tinggal aja pergi.. Kerjain lain.. Ntar kalo dia udah ini..lama – lama dia nurut..gitu..iya

P: Ee..kalau menurut Ibu nih ya..sebagai pekerja di panti ya Bu ya.. Perlu gak sih Bu pekerja – pekerja dan pegawai di sini tuh punya keahlian khusus gitu Bu..apa ya..punya kompetensi khusus gitu Bu..menurut Ibu perlu gak Bu?

I: Perlu.. (mengangguk – angguk kepala)

P: Seperti apa Bu misalnya?

I: Ini..apa.. (bunyi suara motor)..ini..itu apa..WBSnya itu..dikasih kesenangan..gitu..

P: Kalau secara fisik gitu ada kompetensi khususnya gak gitu Bu? Misalnya ya dia harus sehat kalau mau melayani lansia...gitu Bu..

I: Iya..harus sehat. (mengangguk – angguk).. Ada harus sabar..biar dia sehat gitu.. gimana caranya gitu..ngatasin gitu..

P: Trus menurut Ibu perlu ada pengenalan dulu gak Bu? Misalnya lansia ini harus tau dulu gimana sifatnya..kalo dia terganggu..ya kita harus sabar..gimana Bu menurut Ibu?

I: Ya iya..harus dideketin..ditanyain..gini – gini.. Misalnya Bu mau makan apa..ini anu...tanya gitu..mau makan apa..dikasi makan itu..

P: Ini ditanyain sama semua lansia Bu? Yang sehat – sehat gitu Bu?

(lanjutan)

I: Yang sehat ya biasa aja..yang sehat mah bisa.. Kalau yang pikun..sama stress itu..yang di..rayu gitu..di..ini..dibantu bener – bener.. (bunyi suara motor) harus didampingi..diawasin..

P: Itu apa..kalau misalnya ada kegiatan ya Bu ya.. Misalnya senam gitu.. Itu ada pembagiannya lagi gak Bu?

I: Anu..itu..bagi – bagi gitu? Ada.. Ada senam pembagian itu..ada..

P: Ibu tugasnya disini misalnya ada kegiatan seperti itu Ibu ngapain Bu?

I: Tugasnya itu perintah..nyuruh..nyuruh ama lansianya..Yuk ayok ke sana..senam – senam.. Kalau pengajian ya..ngaji – ngaji..ayo.. Kalau gak digituin ya gak..gak mau.. Gak mau ngaji.. Pura – pura gak tau.. (tertawa)

P: Jadi Ibu lebih ke ini yaa..yang ke lapangannya gitu ya Bu..ada yang gak mau ikutan senam terus itu gimana Bu?

I: Iyaaa (tertawa) saya gak anu..ke kantornya gitu.. Ke lapangannya itu saya..ee..ya itu dibujukin..bilang hari ini lagunya beda..gitu..biar sehat ayo ayo gitu..

P: Itu Ibu tau gak kira – kira senam itu manfaatnya apa untuk lansia?

I: Oh itu untuk..sehat itu..untuk olahraga.. Opa oma nya biar sehat

P: Kalau bimbingan rohani itu Bu? Itu gimana Bu?

I: Ya ngaji sama Pak Hakim itu..banyak juga yang ikutan..nenek – nenek itu banyakan..

P: Kalo ngaji itu Ibu ikut ajak – ajakin juga Bu?

I: Ya kalo ngaji sih gak juga..soalnya kan ada yang gak muslim anu itu lansia..

P: Oh gitu Bu..kalau keterampilan gimana Bu?

I: Ya juga banyak.. itu hasil karyanya..dijualin tuh (menunjuk ke lemari kaca).Ini mah laki – laki banyak yang ikut juga anu..itu..

P: Itu maksudnya diajarin bikin kesetnya sendiri – sendiri ya Bu?

I: Iya..sama instruktur diajarin..nanti tinggal lanjutin aja..kalo gak bisa nanya..

P: Ada yang usul kegiatan lain gak Bu?

I: Engga sih ya..gini aja mereka..banyak yang ikutan..daripada bengong doang..mending gerak..

(lanjutan)

P: Kalo dari pekerjaanya itu Bu..misalnya ya nih Bu.. Bu Rasini ini bagian yang merayu – rayu.. Ada yang sifatnya harus tegas gitu..ada gak Bu? Kita misalnya bagi – bagi lagi gitu Bu..kalau yang suka ngambek..kamu yang nanganin.. Lansia ini saya yang nanganin..gitu – gitu Bu ada gak Bu?

I: Gak ada..ya sama – sama..iya (tertawa) sama – sama..iya..gak dibagi – bagi..

P: Oo..kalau boleh tau..sehari – harinya gimana sih Bu..misalnya ya Bu dari pagi gitu ya Bu..

I: Pagi dateng..jam 6 tuh..itu bersihin kamarnya..ruangannya..tempat tidurnya.. Udah selesainya mandiin..lansianya itu yaa..terus abis mandiin itu..dirapih –

rapihin..trus dikasih makan.. Dikasih makan trus udah..jam 10 tuh udah kering ruangannya di dalem..masuk – masukin ke dalem..he-eh.. Udah gitu..saya itu..mandi itu.. Ya ini sendiri gitu..rapihin sendiri.. Udah gitu..istirahat..ntar siang..kasih makan.. Di ruangannya masing – masing..

P: Pagi itu jadi semuanya dikeluarkan gitu Bu? Kalau yang udah gak bisa ngapa – ngapain gimana Bu?

I: Ya pake itu..pake krosi roda..gitu.. He-eh.. Abis makan..istirahat lagi gitu..ya istirahat aja.. Trus ntar udah tidur gitu..ntar kan ada yang di isolasi itu kan kasurnya kan pake atlas itu.. Yang buang aer..pakein *pampers*.. *Pampers*-nya dibuka itu..jadinya dicuci.. Jadi ntar jam 3 baru masuk sore.

P: Yang di isolasi itu dibukanya kapan Bu?

I: Pagi.. Jadi nanti jam 3 – jam 4 dimasukin lagi ke ruangan..

P: Jadi sebenarnya yang di isolasi itu dipakein *pampers* tapi pas pagi – paginya udha berantakan gitu ya Bu ya..

I: He-eh..udah berantakan.. Ya itu dibukain sendiri..gitu..

P: Jadinya Ibu di sini kan asrama Sinta ya Bu ya? Tapi Ibu ke ruang isolasi juga gitu? Bukannya di sini dua petugas megang satu barak ya Bu ya? Bukannya isolasi ada pegawainya sendiri gitu ya Bu?

I: Enggak..enggak.. Ruangan Sinta..pasti..kan anu di belakangnya ada ini..isolasi gitu..

P: Oh jadi gitu..jadi setiap barak ada isolasinya gitu ya Bu ya.. Nah itu abis isolasi dimasuk – masukin..?

(lanjutan)

I: Nah itu dikasih makan itu abis dimasuk – masukin.. Ntar terus itu..selese..nganterin yang..itu..gak bisa ke dapur gitu.. bagi nasi.. Udah rapi smeua..bantuin bagi makan..udah pulang.. (tertawa)

P: Ee..sampai situ aja gitu ya Bu ya.. Kalau kayak gini ya Bu ya..kayak make – makein *pampers*..trus nyuapin makan..apa ngebersihinnya..mandiinnya..itu ada pelatihannya khususnya gak tuh Bu?

I: Gak ada.. Secara saya sendiri..

P: Dari awal sama sekali gak pernah dilatih Bu?

I: Gak pernah dilatih..

P: Yang ada pelatihan dari Dinas Bu? Itu saya tahu dari Ibu Siti kalau gak salah rutin ya? Ibu gak pernah ikutan itu ya Bu?

I: Oh yang itu..kalau dulu itu..memandikan mayat.. Ya itu baru ikutan itu..

P: Itu tahun berapa itu Bu?

I: Tahun..itu tahun waktu saya mesih honor itu.. Tahun 2005 apa ya.. ehh..Tahun 98-an apa ya..

P: Jadi itu ada ya Bu ya ya..Kalau misalnya meninggal gitu ya Bu ya..itu yang ngurusin siapa Bu?

I: Itu kan ntar dari ini..Pemakaman Dinas..telpon..tuh ntar diurusin..ada orang mandiin satu.. Kita di sini bantuin.. bantuin aja.. Udah disiapin..

P: Kalau bulan ini ada yang meninggal gak Bu?

I: Bulan ini? November?...ee...belum ada..

P: Oktober ada?

I: Oktober..ada Oktober..

P: Hmm..di luar dari pelatihan ya Bu.. Nah kalau misalnya dari Ibunya sendiri..yang bekerja di sini itu harus punya keterampilan khusus seperti apa sih Bu? Tadi kan misalnya kata Ibu harus bisa rayu – rayu..nah yang lainnya seperti apa Bu?

I: Saya mah seneng aja gitu..yang penting seneng..sabar gitu..trus udah biasa gitu.. Nanganin lansia itu..

P: Sebelum kerja di sini dimana Bu?

I: Ohh...gak sih..saya kerja rumah tangga aja gitu.. Yang penting seneng aja gitu..

(lanjutan)

P: Jadi kalo menurut Ibu penting ya Bu ya..sebelum kita ngasih tindakan ke lansia harus mengenal mereka dulu ya kebutuhannya apa dan sebagainya gitu ya Bu ya.. Hmm.. ee kalo menurut Ibu selama ini Ibu nganggep mereka lansia – lansia itu sebagai apa sih Bu? Misalnya ya sebagai keluarga..sebagai mitra-kah..sebagai temen kerja..atau ya hanya sebagai pelanggan biasa gitu Bu?

I: Sebagai ini..orang tua..ha-ah iya..

P: Kalau sebagai orang tua itu..Ibu apa sudah cukup memainkan peranan sebagai anaknya sendiri gitu Bu? Kan Ibu nganggep mereka orang tua ya Bu yaa..dari Ibunya selama Ibu bekerja apa Ibu sudah bener – bener menjalankan peranan sebagai anak Bu?

I: Udah..udah (meangguk – anggukan kepalanya).. Ee.. karna saya itu kan orang tuanya jauh di kampung..Jawa Tengah.. Saya jauh orang tua..jauh sodara..anu itu..gak ada di sini gitu.. Ama orang tua gitu..

P: Kalau Ibu lagi ngobrol sama lansia..kan tadi Ibu menganggap mereka sebagai orang tua ya Bu? Kira – kira sikapnya gimana Bu? Apa misalnya yaa sikap kaya Ibu ke bapak dan ibunya Ibu gitu..

I: Maksudnya? Sikap? Anu..

P: Iya Bu, misalnya kalo dulu Ibu cium tangan ke orang tua Ibu..atau gimana Bu?

I: Ooo itu..ya hormat aja ya..kalo sama orang tua..lansia kan lebih tua.. Gak boleh kurang ajar..marah – marahin..engga..itu

P: Ibu Rasini asalnya dari Jawa kan ya Bu ya? Orang tua nya asalnya darimana Bu?

I: Jawa..he-eh.. sama bapak ibu jawa..

P: Kalau berbicara sama lansia apakah pernah memakai bahasa Jawa Bu? Terutama lansia yang orang Jawa juga gitu Bu?

I: Oo..sering..sering.. (sambil mengangguk – angguk)..karna disini banyak orang Jawa ya anu itu lansianya..jadi sering..

P: Biasanya ngomongin apa aja Bu? Ngobrol aja biasa atau misalnya waktu ngebujuk lansia atua gimana Bu?

I: Ooo..ya ngobrol aja..kampungnya dimana..Jawanya mana..sehari hari aja ya..

P: Terus itu Ibu..lansianya gimana Bu responnya kalo pake bahasa Jawa?

(lanjutan)

I: Ya dia mah seneng kaya gimana sih..kaya balik ke kampung gitu...ngomongnya satu Jawa..kadang yang lain mah ada yang nimpalin juga..kadang ada yang gak ngarti..

P: Ooo..gitu ya Bu...Berarti dapat dikatakan semua pekerja di sini melakukan *treatment* yang beda – beda ya Bu ya sesuai sama lansianya yang berbeda – beda gitu ya Bu ya?

I: He-eh..iya begitu.. (Bu Siti terlihat memasuki ruangan membawa teman – temannya)

P: Gimana itu Ibu respon dari lansianya selama ini Bu?

I: Selama ini dia..itu seneng aja gitu..dia perlu diurusin gitu.. Gak pernah mereka itu..jangan..jangan diurusin.. Kalo ini..kecuali itu..yang sehat..yang bisa mandiri..saya..saya juga udah tau gitu..itu lansianya udah bisa..mandiri..udah diemin.. Paling kalau itu..perlu bantuan gak? Itu aja..dibebasin aja..

P: Itu kan tadi responnya ya Bu yaa..kalo sikapnya Bu? Misalnya ada yang yaudahlah..atau ada yang marah – marah gak suka..atau gimana Bu?

I: Iya itu..di sini ada yang marah gitu..ada yang kesel juga.. Aneka ragam ya..

P: Ada evaluasi terus menerus gak Bu? Misalnya ada masalah apa..lapor ke Ibu Siti..gitu – gitu ada gak Bu?

I: Itunya lanjut usianya? Oh masalah apapun..ya itu diatasin dulu.. Nanti kalo gak bisa diatasin..yaudah diiniin..dipindahin gitu..dituker..gitu

P: Tapi itu melalui Ibu Siti juga kan ya Ibu?

I: Iyah..he-eh..(mengangguk – angguk).. di sini udah..lansianya ini..kok makin ini.. Udah diingetin..yaudah dipindahin aja..

P: Jadi ini ibu atasi dulu..kalau gak bisa baru lapor Ibu Siti dan cari solusinya gitu ya Bu..Hmmm menurut Ibu hubungan yang yang terjalin saat ini gimana Bu sama lansianya?

I: Ee itu sama lansianya? Baik – baik aja..

P: Kalo ngomongin hambatan nih Bu.. Hambatan apa sih Bu yang paling mengganggu Bu? Selama Ibu bekerja di sini ya..

I: Hambatan.. ee..itu ini..neneknya itu..ini..lansianya susah di atur..

P: Susah diaturnya gimana Bu?

(lanjutan)

I: Ini..suruh jangan ini..ya dia ini aja..maksa aja gitu.. Kemauannya dia..

P: Suka ada respon dari pihak keluarganya gak itu Bu? Kan masih ada beberapa di sini yang punya keluarga kan ya Ibu?

I: Ya ada sih... Ya itu kalo yang ini ya..oh yang itu nurut orang tuanya..

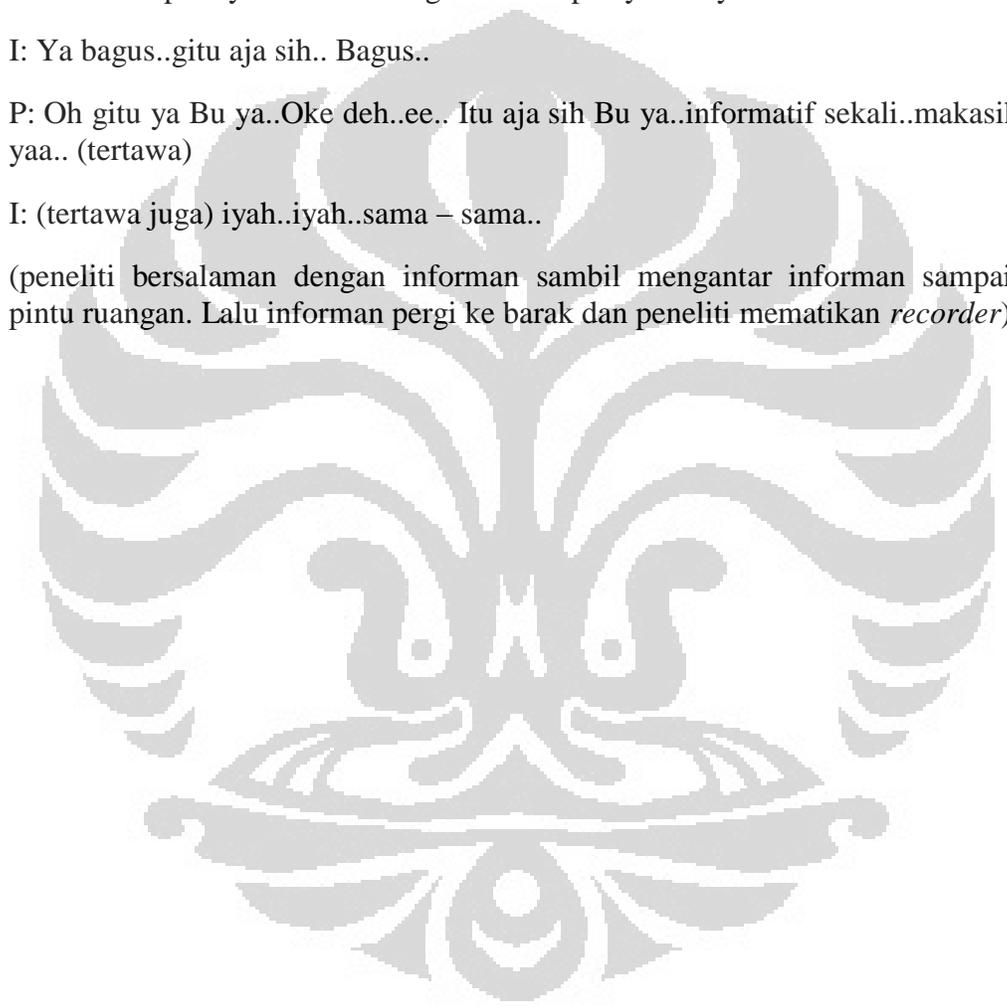
P: Kalau responnya dari mereka gimana Bu pelayanannya di sini?

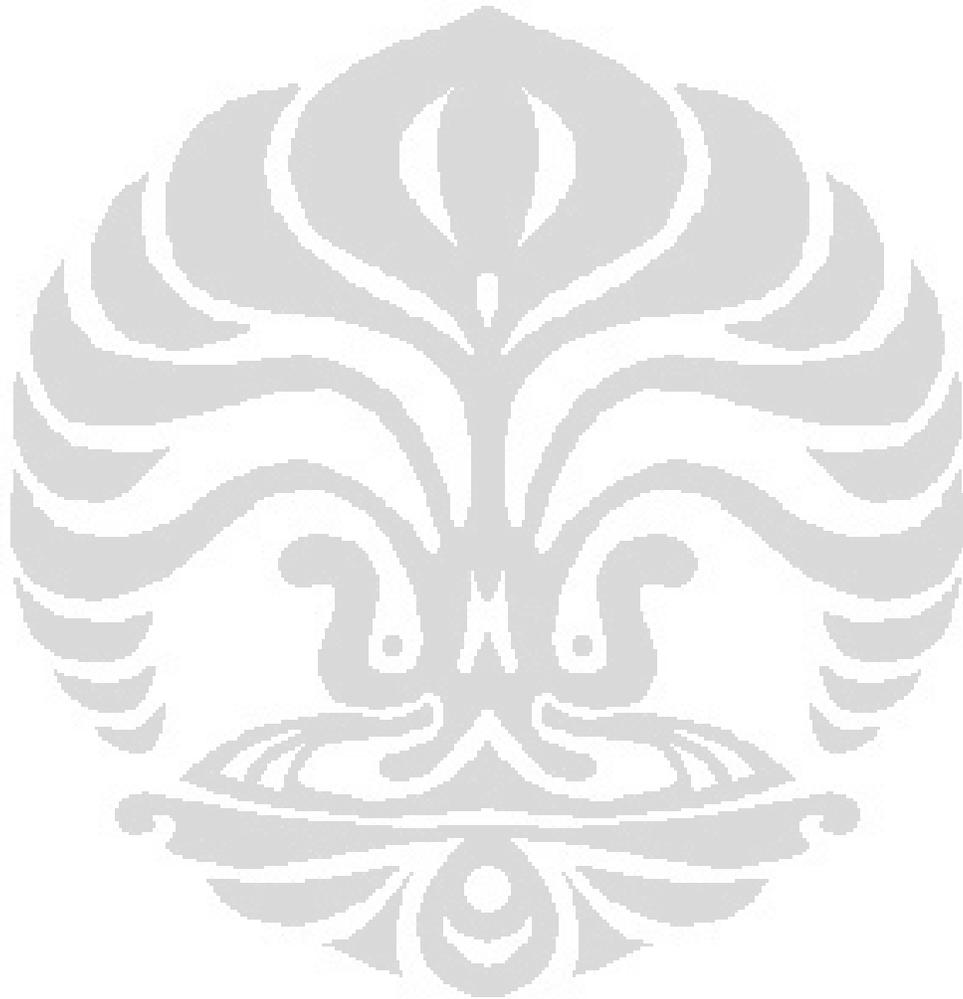
I: Ya bagus..gitu aja sih.. Bagus..

P: Oh gitu ya Bu ya..Oke deh..ee.. Itu aja sih Bu ya..informatif sekali..makasih ya Bu yaa.. (tertawa)

I: (tertawa juga) iyah..iyah..sama – sama..

(peneliti bersalaman dengan informan sambil mengantar informan sampai depan pintu ruangan. Lalu informan pergi ke barak dan peneliti mematikan *recorder*)





**Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan Informan Lansia 04 (DD)**

**“Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V  
Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative  
Competence*”**

**Oleh Irene Nataprawira**

Wawancara dilakukan pada 11 November 2011

pk 14.43 s/d pk 15.11

di Kantor PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat

---

Data Informan :

Nama : Widadi Waluyo Jati  
Tempat/tgl lahir : Batang, 9 Oktober 1935  
Posisi : Pelanggan PSTW Budi Mulia V Jelambar  
Pendidikan terakhir : SPMA Bogor  
Agama : Kristen  
Lama menetap : 1 tahun

(Informan masuk ke ruang tamu, peneliti berdiri, menyapa dan mengulurkan tangan bersalaman lalu mempersilakan informan duduk di sofa. Kemudian peneliti menanyakan data informan sambil mempersiapkan *recorder* yang telah ditempatkan pada meja di hadapan tempat duduk Pak Dadi.)

P: Saya rekam ya Pak ya..ee..kalau Bapak kan sudah satu tahun di sini ya Pak ya..Bapak kira – kira tahu gak sih Pak sejarah berdirinya dari panti ini?..Kira – kira ya Pak ya..kira – kira..

I: Kalau sekarang..sepertinya belum.. (tertawa)

P: Kalau misalnya..ee..kalau panti..panti werdha..Bapak kira – kira tahu gak sih Pak tujuan dari panti werdha ini untuk apa?

I: Ya untuk menolong..orang yang sedang..lanjut usia..yang tidak mampu lah..tidak punya kemampuan..

P: Seperti itu ya Pak ya..hmm..Kalau pekerja nih Pak.. Bapak tahu gak nih Pak kira – kira pekerja di sini ada berapa orang Pak?

(lanjutan)

I: Pekerja di sini?..ee..15 orang.. (tertawa)

P: Kalau struktur organisasinya pekerja di panti ini Pak?

I: (tertawa) gak tahu..

P: (ikut tertawa juga) paling Ibu Siti gitu ya Pak..pimpinan ya Pak..

I: Iya (tertawa juga)

P: Bapak kan tadi dari Jawa Tengah ya..itu saya tanya juga nih Pak kenapa bisa sampai ke Jakarta tuh Pak?

I: (melihat ke atas dan sambil berpikir)ee.. Saya dulu..sekolah dari masuk ke Jakartanya..tahun 57 ya.. SD-nya di Sekolah Rakyat.. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertamanya Pekalongan..kemudian melanjutkan ke SPMA-nya tahun 57..itu tamat tahun anam puluh satu.....Abis dari itu..trus saya ditugaskan ke..Medan..Tanjung Merawa..perkebunan..

P: O jadi kerja gitu ya Pak? Atau praktek?

I: Bukan..itu saya..Dinas itu.. Karena pada waktu tahun 61 itu..masa peralihan..dari Belanda ke Indonesia..teknologi alih teknologi.. Sejak masuk itu..karena ada pengusiran orang – orang asing itu..jadi Belanda – Belanda itu harus meninggalkan tanah air itu.. Belanda itu juga harus memberikan alih teknologi tentang pertanian perkebunan dan segala macamnya itu pokoknya.. Nah kebetulan tahun itu yang lulus..kelompok saya..

P: Oo jadi Bapak juga sempet mengalami pengajaran dari Belanda ya Pak ya? Ya gitu ya Pak?

I: Ha-ah (mengangguk) betul..

P: Berarti bisa bahasa Belanda dong? (tertawa)

I: (tertawa) gak bisa...

P: Jadi mereka ngajarinnya pake bahasa apa dong?

I: Indonesa..Bahasa Jawanya itu bagus – bagus..(tertawa)..kalo kita kalah malah..

P: Itu istri – istrinya malah orang Jawa ya..

I: Iyaa itu (mengangguk – angguk sambil tertawa)..karena apa namanya..orang – orang transmigrasinya itu..pekerjanya itu..80 persen orang Jawa itu..

P: Jadi Bapak ke Medan itu untuk belajar gitu ya Pak?

(lanjutan)

I: Ya untuk menerima teknologi itu..bagaimana cara membibit..bagaimana cara menanam..

P: Sampai kapan itu Pak? Sampai kapan di Medan?

I: ..(berpikir lama) 90-an lah.. Habis menjelang 90-an..lah itu aku ke mana – mana dah..ada faktor lain yang mendukung kenapa tidak..tidak bisa menetap..karena saya ini anak tunggal dulu kan.. Anak tunggal saya ini..trus menjalani pernikahan sampai 4 kali.. Saya itu kan gak punya anak..dan saya dinyatakan memang saya yang mandul.. (tidak menatap mata peneliti dan terkesan berusaha tegar).....

P: Istri – istrinya masih ada Pak?

I: Istri dua. yang..ex istri ya.. (tertawa).. Dua yang meninggal.. Dua masih hidup..tapi sudah ke orang lain.. Jadi..begitulah..

P: Sodara – sodara yang lain Pak?

I: Saya anak tunggal yaa..kalau sodara yang lain bukan..sodara..ada aja.. Tapi karena saya merasa tidak pernah membantu..dan sekarang kan tinggal anak – anaknya ya.. Kalau saya menggantung ke situ sudah..gak enak istilahnya (tertawa)..

P: Jadi ee..di Jakarta gitu..di Jakarta kerja atau gimana Pak?

I: Oh dulu di Jakarta ya..pertama kali saya..lepas dari..perkebunan di Tanjung Merawa..saya malah merantau terus itu.. Jadi mula – mula ke..Kalimantan Barat..Trus Kalimantan Tengah..Kalimantan Timur..terus menyebrang ke Sulawesi..

P: Seneng jalan – jalan atau..?

I: Iyaa.. Ya pikirannya pikiran positif aja lah..untuk apa..saya hidup untuk apa gitu lho.. Saya banyak duit..Saya modal duit..modal untuk apa..untuk siapa.. Itu pertanyaan terus mengganggu hidup saya itu.. (berkata dengan penuh gerakan tangan).. Jadi uda gak memikirkan masa depan..bagaimana begini..terserah aja dah..

P: Hmm..jadi jalanin aja..

I: Jalanin aja lah.. (tertawa kembali)

P: (Tertawa juga) Terus..kenapa..kenapa..gimana sejarahnya Bapak bisa sampai ke sini Pak? Ke panti ini..

I: Nah justru itu yang terakhir saya..apa..itu..

P: (menyela) Nah gimana tuh Pak ceritanya? Saya pingin tahu..

(lanjutan)

I: Sudah ke sana ke sini ke mana ke mari..saya sudah masih mampu bekerja..ya bekerja..di pembangunan..jadi..ini apa..parkir mobil.. (Ibu Siti datang dan berbicara dengan salah satu staff-nya)..saya itu hampir dua tahun itu jadi tukang parkir..tinggalnya di situ juga.. Di Venezuela itu.. Trus ikut proyek pembangunan..ke sana..ke sana..ke sana.. (menggerakkan tangannya ke sana ke mari).. Udah kehabisan tenaga..udah gak tau bagaimana cari duit..tinggal di jalan aja.. Udah gak urus badan itu..pikirannya..udah..apa itu..ee..saya pikir suatu saat Tuhan juga nunjukin jalan.. Jadi saya istirahat itu di Jalan Juanda..lagi minum Aqua..trus ngerokok dulu.. Saya perokok berat (sambil menunjuk ke dadanya).. Jadi setelah di sini kadar ngerokoknya..udah menurun..(sambil tertawa)..

P: Di halte..stasiun gitu Pak?

I:Eee.. di halte..haltee itu (menunjuk – nunjuk dengan jarinya)..halte bus itu.. Bukan busway..bus biasa aja itu..Hmm..

P: Itu jadi..sebelumnya tempat tinggal Bapak di mana itu Pak?

I: Gak ada..(dengan suara agak kencang)..saya tinggal di jalan – jalan aja itu.. Memang ya kalo ngantuk ya tidur aja di mana..Capek berhenti aja di mana.. Minta duit kagak..tapi orang selalu ngasih.. (tertawa) Jadi ya badan udah rusak ya..udah kurus..brewok..segala macam udah..

P: Mungkin mantan – mantan istrinya Pak masih nanyain Pak?

I: Hah (seperti kurang jelas)..oh engga ada..gak pernah tanyain..enggak..enggak.. Jadi saya sendiri ceritanya yang meninggalkan..

P: Itu udah cerai gitu atau..?

I: Udah cerai..udah.. Dia bisa menikah lagi dengan orang lain kan..udah bersih..

P: Jadi sudah di Juanda..habis itu..?

I: Habis itu..saya ditangkap sama polisi..Satpol PP..dibawa.. Ayo pak jalan – jalan pak.. Naik aja ke mobil..trus dibawa ke Kedoya.. Di Kedoya satu minggu..dibawa ke mari..

P: Trus gimana Bapak perasaannya? Wah..kok ke panti sosial nih.. (tertawa)

I: Ya enggak..itu gak ada..ada pemikiran apa – apa.. Yaudah aja..tinggal.. Apalagi kalau di Kedoya kan masih agak tersekap ya.. terkekang... Di Kedoya ya..namanya orang biasa bebas..jadi ya awal – awal gak enak.. Tapi ke mari..kenyataannya di sini..tidak..tidak terasa lagi..bahwa kita orang..anu..kita orang merasa di..suatu panti..panti asuhan gitu (tertawa) Jadi ada nyaman aja.. Mulai makan teratur dan sebagainya..

(lanjutan)

P: Tapi pada dasarnya Bapak pingin gak sih Pak misalnya..kalau misalnya masih punya keluarga ya..pada dasarnya pengen gak sih tinggal sama keluarga gitu Pak?

I: Oh udah engga.. udah engga lah..gak pengen (menggeleng – gelengkan kepala) Itu membebani orang lain itu.. Jadi walaupun itu ada namanya keluarga..tapi uda bukan sodara..apalagi tinggal sama anaknya..yang bisa akrab banget itu kan yang setara sama saya umurnya..

P: Tapi mereka tahu Pak Bapak di sini?

I: Oh engga..engga (menggelengkan kepala lagi) Gak ada yang tahu.. Saya kira kan udah..ah mereka ada yang manggil pakde..ada yang manggil paman dan segala macemnya lah.. Kalau itu mah paman saya udah ilang kali ya.. (tertawa)

P: Gak kepengen balik kampung halaman Pak? Itu di Jateng?

I: Engga..enggalah.. Situasinya udah terbayang.. Karna saya dari kecil di situ..dan hak milik saya itu di situ.. Famili – famili yang tidak mampu juga ada.. Yaudah rumah ditinggal.. Masa sih gak ada yang pake..gak ada yang gunain sih..

P: Jadi udah gak tau lagi ya Pak ya..hmm jadi kurang lebih setahun di sini..

I: Itu pemikiran begitu bukan setahun lho..setahun ke sini terusnya..sebelum ke sini pikiran saya sudah begitu.. Udah sebodo teuing lah kalo kata orang Sunda.. Harta milik orang tua..kebun..itu sudah..

P: Trus..udah setahun kan Pak di sini kurang lebih Pak..itu ee..pernah ada kepikiran pindah panti gak Pak?

I: Oh engga..engga (menggelengkan kepalanya)

P: Misalnya ini kan panti pemerintah kan ya Pak.. Bapak gak kepengen ke panti swasta gitu Pak? Tadi kan Bapak ini kan Kristen gitu..gak kepengen ke panti swasta yang Kristen juga gitu Pak?

I: (tertawa) oh di sini pun juga gak ada batasan apa – apa ya..aman – aman aja..bebas.. nyaman lah di sini.. Yang namanya kita sudah berhubungan di sini dengan..petugas – petugas barak..saya pun merasa..kalau Anda bukan Islam..mungkin istilahnya..di sini banyak ladang Tuhan lah.. (tertawa)

P: Jadi..udah jalanin aja gitu ya Pak.. (tertawa) ee..ini kan saya bikin skripsi nih ya Pak..doain aja ya Pak..saya ini pingin meneliti gimana sih panti werdha itu dia punya strategi untuk menghadapi lansia..gitu.. Untuk menghadapi kliennya.. Nah kalo menurut Bapak nih ya..kalo ngomongin strategi..apa sih yang ada di kepala Pak Dadi nih?

(lanjutan)

I: Ya kalo pandangan saya..strateginya pas.. Pas-nya itu ya..di sini tidak ada pemaksaan..kepada orang tua..tidak hanya..yang ada disini itu beragam ya..tidak hanya yang usianya lanjut..tapi juga ada yang sakit setengah pikirannya.. Setengah fisiknya..orang – orang yang sehat seperti saya juga ada..tapi ini-nya..daya pikirnya sudah..kurang.. Masih muda belia..sudah..sudah..badannya mati sebelah.. Jadi semuanya itu pelayanannya pas gitu lho.. Jadi orang yang sudah begini..perlu dibantu.. yang begini tidak perlu.. Gini bisa..

P: Jadi metodenya berbeda – beda gitu ya Pak?

I: Berbeda – beda.. Kalo yang masih normal..ya dilepas sama dia..gitu..seperti saya kan.. Tanya kan ke saya..Bapak bisa kerja apa?..Oh saya masih mampu kerja apa – apa.. Dia gak nyuruh..tapi..apa..kemanusiaan saya timbul.. Kalo di barak..ada orang berak malam..trus yang lain udah kaya begitu..yaudah..saya rela kok..daripada..saya gak bisa tidur..

P: Itu gak hubungin..ininya..petugas baraknya Pak?

I: Engga..gak perlu.. Saya yaudah..Keluar untuk ambil alat – alat pembersih..sapu..

P: Jadi itu satu barak campur ya Pak ada yang udah gak bisa ngapa – ngapain..

I: Iya.. Di barak sana kan ada yang kamarnya dua orang.. Nah saya sudah aktif gitu dengan kemampuan saya..kemampuan fisik.. Tau aktif untuk kesehatan saya sendiri..berguna untuk orang lain..tidak dipaksakan.. Hingga akhirnya saya sekarang..satu kamar..satu ruangan saya pilih yang jompo.. (tertawa).. Ibu Bapak..mau temen yang mana.. Itu lah saya pilih..tua – tua itu jadi saya bisa (tertawa)..

P: Bapak seneng olahraga Pak? Di sini Bapak ikut kegiatan apa aja Pak?

I: Saya biasa aktif ya dari muda.. Tiap kegiatan itu..keterampilan Senin..keset saya ikut.. Olahraga hari Rabu Sabtu.. Kecuali bimbingan aja itu..saya kan tidak ajarannya..

P: Kok Bapak seneng keterampilan..alasan nya apa Pak? Biasanya kan laki – laki kan kalo bikin keset..ya agak sulit ya..

I: Ya apa ya..dari awal dateng ke panti itu pas belum bisa membuat saya..saya liat temen saya sudah bisa bikin keset.. Saya pikir seru juga ya..tertarik gitu.. Langsung saya bilang ke Ibu..saya juga bisa itu Bu..mau.. Yaudah Ibu bilang nanti kalau ada instruktur minta diajarin..

P: Itu Bapak kira – kira tau manfaat dari kegiatan – kegiatan itu gak Pak?

I: Apanya?

(lanjutan)

P: Kegiatan seperti tadi Pak..keterampilan..olahraga..

I: Oo..saya rasa balik ke pribadi ya.. Saya orang yang aktif.. senang mencoba segala sesuatu dan apa ya..manfaat pasti supaya hiburan dan biar gak bosan..

P: Kalau para pekerjanya Pak..para pegawai di sini..sebenarnya butuh ini gak sih Pak..keterampilan khusus untuk melayani lansia?

I: Ya keterampilan khusus harus ada..ya tapi tidak terlalu..berat.. Artinya..orang berumah tangga pun seperti ini.. Jadi kalau dia..di dalam rumah tangga..ya dia bagaimana supaya rumah itu bersih..bagus..sehat.. Pasangan suami istri bertanggung jawab gitu (tertawa)..di sini begitu juga saya anggep kok..

P: Berarti sebenarnya..ee.. butuh pekerja..tapi balik lagi ke lansianya ya..

I: Jadi yang perlu kedudukan itu sebenarnya manusianya ini.. Kalau tempatnya saya kira gak perlu..

P: Jadi lebih kepada gimana kalau..lansianya ngambek..marah – marah.. hmmm.. Jadi secara umum nih Pak..secara umum di sini pelayanannya gimana Pak?

I: Ya..baguslah..pas-lah..

P: Dari segi fisiknya gimana Pak? Misalnya di sini bersih..banyak pohon – pohon..rindang..atau gimana nih Pak?

I: Fisiknya sih yaa..kurang memadai.. Tapi kita inget..bahwa ini kan kota ya.. (tertawa)

P: Kurang memadainya di mana Pak?

I: Ya itu tadi..kurang pepohonan..kurang rindang.. (suara telepon) Gak ada sarana untuk..seperti taman itu..orang pagi – pagi bisa keluar.. Karena kota..dapet tempat segini aja udah..syukur..

P: Tapi di sini bersih ya Pak ya...Kalau secara kemanusiaanya gimana Pak?

I: Bagus..(mengangguk – angguk) gak ada masalah..

P: Ehmm..dari pekerja Pak..dari pegawai – pegawainya..dari yang mengurusin Bapak-nya?

I: Ya itu tadi..bagus lah.. Saya kira pegawai itu begitu bekerja di sini..di *training* juga itu.. Kan gak begitu aja.. (tertawa) Jadi ya utamanya itu menghadapi manusianya yang beda – beda.. Ngerti dengan pemikiran orang tua yang pasti berbeda dengan orang muda..

(lanjutan)

P: Hmm.. Berarti si pegawai – pegawai ini sudah cukup baik yaa..sudah cukup ngertiin ya Pak ya..?

I: Lha iyaa..(suara motor)..

P: Kalau misalnya..ini kan Bapak sudah ada di usia yang lanjut nih ya Pak ya..Bapak punya keinginan apa sih Pak kira – kira?

I: Keinginannya umur panjang sehat..itu aja.. (tertawa)..

P: Kalau yang diharapkan dari panti ini apa Pak?

I: Yaa..perlindungan ajaa (tertawa).. ya sesuai dengan namanya..

P: Apa panti ini udah cukup memberikan perlindungan Pak?

I: Ya..namanya dia..kalau dikalkulasi ya..dia udah 80 lebih lah ya persentasenya.. Memadai.. Berarti yang lainnya..yang belum teratasi lah.. (tertawa)

P: (suara motor) Terus..ee..kalau misalnya sehari – sehari itu selain ngurusin lansia..dia ada kayak..ngobrol gitu..ada gak Pak?

I: Ada..ada aja..secara personal.. Khusus sih engga..tapi beliau juga habis pagi – pagi..kan kalau tugas pertama..kecuali Ibu.. Kan kalau Ibu ke kantor..langsung ke ruangan.. Itu mencar itu..membersihkan ruangan..barak sana..barak sini.. Nah itu di..rolling tiap dua bulan sekali..dua bulan sekali..

P: Jadi setiap barak itu bisa dapet pegawainya beda – beda gitu Pak kalau di *rolling*? Sebulan gitu di ganti – ganti ya Pak ya?

I: Bukan sebulan..dua bulan sekali.. Ada di sana dua orang..di sini dua orang.. (menunjuk – nunjuk dengan jari)..

P: Oh saya pikir gak pindah – pindah Pak..

I: Engga..berbeda – beda itu.. Kenapa berbeda – beda..Karena di sana bersih..di sini jorok.. (tertawa) gitu.. Joroknya bukan faktor..pekerjanya.. Tapi faktor keadaannya..karena memang..di sini sudah betul – betul jompo..lansia..

P: Kalau Bapak sendiri nih melihat pegawainya..Bapak dengan siapa biasa diurusnya Pak?

I: Rata – rata sudah mengurus semua..wong itu bergiliran toh..

P: Sekarang sama siapa Pak?

I: Pak Sumantri..itu tugas pekerja aja.. Tapi kalo kepentingan penghuni ya..seperti sodara aja gak ada khusus.. (suara adzan) Jadi yang diurus kebersihannya..sebagai

(lanjutan)

petugas pagi – pagi datang..paling lama 2 jam..selesai..ke kantor terus..bersihin kantor.. Nanti habis makan siang..keluar..masing – masing tempat.. Walau kita mungkin main catur..atau ngapain..beliau itu pasti ada juga..jaga – jaga kalau kenapa – kenapa..

P: Kalau Bapak menilai pegawainya ini sebagai apa Pak? Misalnya sebagai keluarga..sebagai mitra..sebagai temen kerja..atau ya hanya sebatas ya saya pelanggan dari panti biasa gitu Pak?

I: Ya sebagai keluarga aja.. (tertawa)..Pribadi saya menganggap sebagai itu..dan pada umumnya dalam kesehariannya juga seperti itu.. Gak ada yang sebagai keluarga..bagaimana sih rasanya..ya kalo manggil udah Bapak..karena udah tua..

P: Jadi hubungannya udah lebih dari sekedar pegawai biasa gitu ya Pak ya?

I: Lha iya.. (tertawa)

P: Kan tadi mereka kayak keluarga ya Pak..mereka bersikapnya gimana Pak kalo ngobrol?

I: Mereka itu ada respek ya..kita tahu lansia omongan lansia uda..uda..banyak ngelantur. Tapi lansia kalo cerita sedih..ya mereka sedih juga. Kalo ceritanya lucu..mereka berusaha ketawa juga.. Padahal ya tau lah kita..mereka udah capek..

P: Bapak asalnya kan tadi dari Jawa ya Pak..kalo ngobrol yang kaya Bapak cerita tadi sama pekerjanya suka pake bahasa Jawa gak Pak?

I: Oh engga terlalu ya.. Saya juga semenjak ditinggal keluarga udah..ya paling ngerti sih kalo ada yang ngomong..tapi saya ya..gak terlalu sampe harus bahasa Jawa ya.. Mengalir aja sehari – hari..

P: Biasanya itu kalo ngobrol, ngobrolin apa Pak?

I: Saya mah ngobrol gitu aja...sama pekerja ngobrolin jompo lain paling..

P: Seneng gak Pak tapi diajak ngomong bahasa Jawa? Kan kayak kembali ke kampung gitu?

I: Kalo saya secara pribadi..ya mengalir aja ya.. Tidak ada yang khusus..karna saya pikir bahasa itu ya sama aja.. Kalo dua – duanya ngerti ya lanjut..

P: Kalau misalnya nih para pegawainya lagi ngurusin lansia..itu gimana Pak keadaannya gitu Pak? Apa mereka misalnya beda – beda gitu.. mereka gimana Pak pembawaannya ke lansia begitu Pak..

I: Itu balik lagi ke pribadi.. Pribadi tentu ada perbedaan.. Tapi kalau Dinas engga (tertawa)

(lanjutan)

P: Secara umum..secara umum?

I: Yaa..berdedikasi lah.. Berdedikasi dia sudah tau apa yang harus dihadapi..

P: Yang penting dia berdedikasi..ke depannya dia fleksibel gitu ya Pak ya.. Jadi dapat dikatakan nih lansia – lansia yang di sini itu diperlakukannya secara personal ya Pak ya? Sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya ya Pak dari yang dilakukan di pekerja..?

I: Lha iya... (tertawa)

P: Nah terus..ee..tadi kan Bapak bilang sudah cukup melindungi ya di sini ya Pak ya..berarti ini bisa disimpulkan cukup baik gitu ya Pak ya?

I: Iya..he-eh..

P: Ada kebutuhan lain yang kira – kira belum terpenuhi gak kira – kira nih Pak? Misalnya kalau Bapak suka mancing..oh di sini belum ada sarana untuk mancing.. Atau kebutuhan akan kasih sayang keluarga yang lebih..atau gimana Pak?

I: Kalau itu kan soal pribadi aja itu ya..orang lain belum tentu.. Kalo soal pribadi itu udah gak berpikir itu..

P: Tapi ada gak sih Pak sebenarnya di lubuk hati paling dalam?

(Tiba – tiba Ibu Siti menyela.. “Iya kayak rekreasi gitu lho Pak..kan kemarin ke Taman Buah Mekarsari..”)

I: (Tertawa)

P: Jadi secara kebutuhan gak ada ya..Bapak udah gak mikirin itu lagi ya Pak ya..

I: (tertawa) yang penting udah cukup tidur..makan..udah terlindungi..

P: Kalau menurut..ee..Bapak nih.. Itu segala bentuk pelayanan di sini..cukup menarik di mata Bapak gak Pak? Misalnya nih..ee..pekerjanya ramah – ramah di sini..aku jadi antusias kalau mereka nyuruh apa gitu Pak..?

I: Aa itu juga masing – masing pribadi itu..

P: Kalo dari Bapak..pribadi gitu?

I: Kalau saya pribadi ya..kan ada pengalaman ya.. Ya sudah *standard* gitu ya..

P: Sejauh ini gimana Pak jadinya hubungan antara Bapak dengan pegawai lain?

I: Baik – baik aja.. Seperti keluarga aja..

(lanjutan)

P: Jadi Bapak..mulai saat ini..menetapkan terus di panti ini atau gimana Pak?

I: Udah tetap aja (terdengar suara percakapan Bu Siti dengan salah satu pegawainya)

P: Keluarga udah gak pernah berhubungan lagi ya Pak..jadi ya gak tau juga respon mereka dengan Bapak di sini ya Pak ya?

I: Engga..sudah engga..

P: Kalau respon dari penduduk sekitar sini gimana Pak..yang Bapak pernah denger gitu Pak? Tentang panti ini Pak..?

I: Ya kalo penelitian orang luar malah mereka mikirnya..waduh lebih enak Bapak (tertawa).. Gak mikir cari duit lagi..gak mikir makan apa..

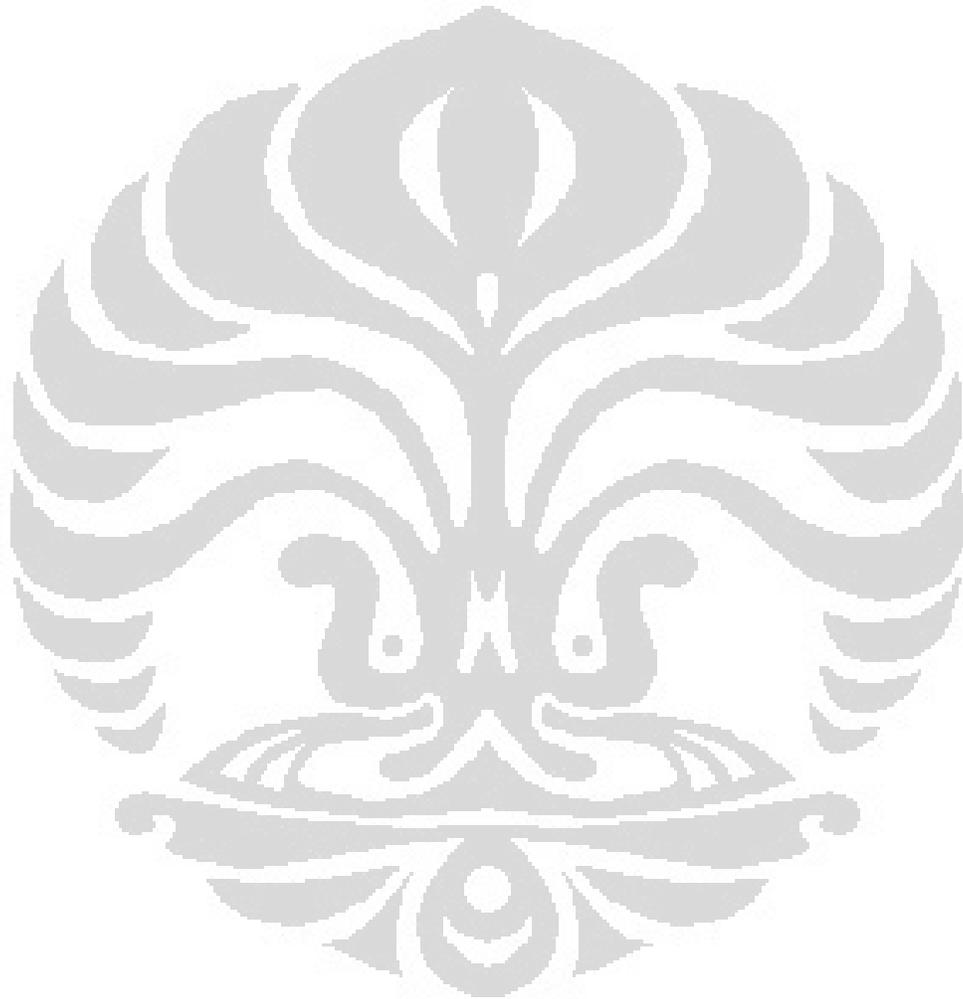
P:Oke..mungkin itu aja sih Pak ya wawancaranya.. Mudah – mudahan..betah – betah deh di sini Pak (tertawa)..sehat – sehat..

I: Saya sudah selalu berdoa..berumur panjang..

P: Yang penting sebenarnya sehat ya Pak.. Kalau umur panjang tapi gak sehat ya..sama aja gitu ya Pak (tertawa)..

I: Ya saya lihat..orang udah ga bisa ngapa – ngapain..disuapin..dilapin.. (tertawa)

P: Oke gitu aja sih Pak ya..informatif sekali..semoga doain saya cepet lulus deh.. (tertawa) Makasih ya Pak ya.. (peneliti dan informan berdiri dan saling berjabat tangan dengan riuh tawa. Kemudian peneliti mematikan recorder)



**Lampiran 8.** Transkrip Wawancara dengan Informan Lansia 05 (YL)

**“Strategi *Customer Relations* Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia V  
Jelambar Jakarta Barat melalui Pendekatan Model *Communicative  
Competence*”**

**Oleh Irene Nataprawira**

Wawancara dilakukan pada 11 November 2011

pk 14.14 s/d pk 15.12

di Kantor PSTW Budi Mulia V Jelambar, Jakarta Barat

---

Data Informan :

Nama : Yuli  
Tempat/tgl lahir : Bandung, 17 Juli 1942  
Posisi : Penghuni Asrama Kunti PSTW Budi Mulia V Jelambar  
Pendidikan terakhir : SR (Sekolah Rakyat) di Bandung  
Agama : Islam  
Lama menetap : 5 tahun (2006 s/d 2011)

(Informan masuk ke ruang tamu, peneliti berdiri, menyapa dan mengulurkan tangan bersalaman lalu mempersilakan informan duduk di sofa. Kemudian peneliti menanyakan data informan sambil mempersiapkan *recorder* yang telah ditempatkan pada meja di hadapan tempat duduk Pak Dadi.)

P: Jadi gini Oma..saya ini lagi skripsi Oma ya..tentang..tentang ini ya..gimana sih panti werdha ini menghadapi lansia gitu ya..ee..ini pertanyaan awal dulu ya.. Oma tau gak kira – kira sejarah berdirinya panti ini seperti apa?

I: Apanya..? (terlihat kebingungan)

P: Sejarah..berdirinya panti ini kira – kira Oma tau gak? Pernah tau gak?

I: Gak tau...yaa...kalo masalah sejarahnya mah asal mula asal muasal nya mah..bagaimana gitu..gak tau..

P: Oma deketan duduknya boleh gak Oma? (tertawa) takut gak kedengeran di *recorder*.. (tertawa).. Kalau..misalnya..ee..panti werdha itu..ada untuk apa..Oma tau gak? Kalo panti werdha itu tugasnya untuk apa..tujuannya untuk apa gitu Oma tau gak kira - kira?

(lanjutan)

I: Pendapat Oma..kemungkinan ini dikarenakan..nomer satu.. Oma – oma..opa – opa sudah pada tua..dengan yang tidak ada kemampuan.. Jadi sebetulnya Oma

itu..lagi orang kerja..masih kerja.. Pembantu rumah tangga.. Nah itu Oma lagi nyapu sekitar jam 3 sore.. Nah kalau udah sore kan..pembantu – pembantu ada yang nyapu..

P: Dimana itu Oma?

I: Di Blok M.. Jalan Pondok Indah Raya No 25..Jalan Gedung Hijau Raya No 25..

P: Lho jauh dong Oma? Memang sebelumnya tinggal dimana Oma?

I: Ya Oma kalau aslinya di Bandung..udah gitu ada yang membutuhkan tenaga.. Butuh pembantu.. Sebelum tau gimana gerak – geriknya jadi pembantu rumah tangga..

P: Oh jadi belum pernah sebelumnya Oma?

I: Belumm (menggelengkan kepala).. Belumm.. Namun ya Oma Alhamdulillah udah lama di sini.. Oma di sini tahun 64..Ke sini ke Jakarta..

P: Oh itu ke yang tenaga pembantu rumah tangga itu Oma?

I: Tadinya kan itu dari sana juga asli..jadi istilahnya tetangga.. Namun..itu yang membutuhkan Oma itu..orang gedongan..ornag gedean gitu.. Punya putri..putrinya itu dapet jodohnya orang Barat.. Nah si orang bule itu masuk Islam..lantas seneng sama putrinya Ibu Jendral Soejono.. Nah jadi kita nikah..kita resmi.. Nah sudah nikah..Oma diparanin ke rumah oma.. Yul..Yuli kan sekarang apa namanya..biarpun Yuli udah rumah tangga..gimana kalau Yuli bisa ngurusin si eneng..Neng Wiwin namanya.. Anaknya Ibu Jendral Soejono itu.. Jadi kalo gitu maksud Ibu apa.. Yaudah sekarang..Yuli itu sama ibu di sini udah dianggap keluarga..karna Yuli udah diketahui sudah tidak ada siapa – siapa..ibu..ayah..udah tidak ada..nenek kakek..sudah tiada.. Yang ngebesarin ada nenek saja.. Untung Yuli dapet jodoh..kami menempuh rumah tangga.. Jodohnya Oma dapetnya orang Jawa.. Nah di yang ngelamar Oma itu kerjanya di keterampilan di Bandung..Sampai Yuli nikah..dinikahin sama nenek yang ngebesarin Oma.. Ya namanya orang kampung..ya lain sama orang kota.. Nah Oma menempuh sekolah..ya dulu itu kalo sekarang SD 6 tahun.. Nah setelah 6 tahun tamat lulus..lalu sekolah SKP.. SKP itu di Bandung.. Udah deh kelas 1 lulus..kelas 2 lulus..kelas 3 lulus (sambil menghitung jarinya sampai 3).. Seperti nama SKP itu umpamanya di sini sekarang..kalo sekarang SMP.. Sekolah Menengah Pertama..nah SMA belum ada..SMEA belum ada.. Nah Oma ke SR itu Sekolah Rakyat di Bandung..

P: Itu sekolahnya dibiayain siapa Oma?

(lanjutan)

I: Ya sama nenek..begitu mbrojol Oma itu..udah gak liat Ibu..11 hari Ibu sakit sampai meninggalnya..

P: Ayahnya?

I: Ayahnya ada.. Jadi yang membesarkan Oma Yuli ini Nenek sama Bapak.. Uдах dewasa..gede..gede..gede..dapet jodoh..dinikahin..di Bandung.. Uдах 3 tahun rumah tangga diperluin lah itu..sama Bapak Oji itu..suami Oma Yuli namanya Bapak Oji.. Yaudah sekarang aja.. Selama di Bandung gak ngapa – ngapain..Oma tuh suka dipanggil – panggil..bantu – bantu di rumah..gitu.. Karna Oma belum ada momongan..belum dikurniai momongan.. Nah namanya tetangga..neneng.. Ini rumah Oma..di sini rumah Ibu Jendral.. (sambil menggambarkan letak rumah dengan kedua tangannya) Bapak Jendralnya itu lagi ke Solo..lagi tugas.. ABRI.. Nah udah gitu udah..Oji ayo ke rumah Ibu..Ikut sahur sama Bapak..tapi dua – duanya.. Uдах..tapi agak gak enakan ati..ada apa pak ya..ya gak tau mana bapak ngerti.. Yaudah diikutin aja.. Uдах gitu udah.. Ibu – ibu..sekarang kan Yuli udah menetap sama – sama..sekarang gak usah ngurus Oji sendiri.. tolonglah bantu – bantu anak ibu..si eneng.. Si eneng sekarang udah dapet jodoh..dapet suami.. Jadi si Eneng Wiwin itu

ceritanya.. anggep Oji dan Yuli keluarga..ikut ke Jakarta..bantu ngurus..bagaimana.. Nah Neng Wiwin kan kerja.. Mister Jimi kerja..di rumah gak ada yang ngerawat..gak ada yang ngurus..

P: Uдах punya anak si eneng itu?

I: Engga..gak punya anak..sampe sekarang.. Lebaran tahun kemaren..Oma udah di sini..ada surat..ada yang ngirim..

P: Nah trus itu Oma ceritanya gimana Oma?

I: Nah..udah gitu..kerja satu rumah..jadi suami istri lah.. Kalo sistim bule begitu lain neneng dengan Indonesia.. Uдах abis tugasnya..kontraknya di sini..oma dioperin ke yang ngeganti dia..misalnya di kantornya..neneng bekas majikan Oma..abis kontrak neneng pulang gitu ke Amerika.. Oma dioperin.. Kata neneng Wiwin tuh..kamu perlu pembantu gak?..Oh iyaa... (memperagakan anggukan).. Siapa yang masak..siapa yang kasih makan untuk saya.. Kata neneng itu..Yaudah neneng pulang sama mister jimi.. Oma dapet mister baru.. Kata neneng baru.. Uдах selalu Oma begitu sistem kerjanya.. Abis ganti lagi.. Jadi nama Oma itu ada itu di kantor.. Nama Yuli trus bawahnya suami Oji.. Dua – duanya kerja..

P: Trus itu ke sininya gimana itu Oma?

I: Sampai ke sini.. Uдах bertahun – tahun kerja.. Nah Oma lagi nyapu sore..tahun 2006 itu.. Nah katanya..Nenek itu kerja di sini?.. Ya saya jawab iya.. Kenapa dek?.. Kalo gitu nenek sekarang ke depan dulu.. Ada apa?.. Engga..gak ada apa – apa.. Nah

(lanjutan)

pas nenek dituntun..ini sapu..ini pengki..nenek itu.. Dibelakang nenek itu..yang dinamakan Kamtib.. Nah ada temen..pembantu juga..akhirnya..yang perempuan..Ya Allah..Ya Tuhan..ini mama Yuli dicomot ama Kamtib dibawa.. Pak jangan dibawa..Mak Yuli kerja di sini.. Tapi dengan langsung nenek dibawa ke depan.. Nah depan halaman..banyak mobil..banyak orang berpakaian..seragam biru..bet-nya biru..pistol ada.. Pak ini nenek mau dibawa kemana?.. Nenek sudah tua..sudah 5 tahun di sini..

P: Hmm..kan si Oma lagi kerja ya? Kenapa dibawa ya?

I: Kan lagi cutii... Lagi pulang ke negaranya si mister itu.. Lagi pulang.. Oma sama Bapak Oji di rumah..gitu..yaudah sebeb – bebasnya itu ditangkep..razia gitu namanya.. Jangan – jangan karena Oma lagi nyapu di depan rumah.. Tapi itu jarang juga neng..lagi heboh – hebohnya itu.. Udah gitu ya udah..Nenek ke mobil gede..itu udah banyak anak – anak..cewe – cewe itu.. Nenek dibilangin katanya..nenek udah tua..udah gak usah kerja..istirahat ya.. Lah kalo nenek gak kerja nenek gak bisa makan..

P: Sama suaminya itu Oma?

I: Enggak..Bapak Oji lagi pulang kampung... Nah itu nasib nenek itu neneng.. Trus ada yang nyamperin..polwan.. Mak darimana?..Mak lagi kerja di situ..mau dibawa ke mana lagi itu?.. Nenek sekarang udah bukan waktunya kerja..nenek sudah tua..jadi sekarang nenek udah waktunya beristirahat.. Ya nenek..istirahat..dimanaa nih istirahatnya?..nenek di sini udah kayak di rumah sendiri.. Nenek masih mampu kerja.. Udah gitu udah..nenek gak bisa berkutik.. Dibawa ke Kedoya..penampungannya.. Dateng ke Kedoya..pas Maghrib..jam 3 dari Blok M.. Dimasukin kayak truk..kayak mobil sampah yang gede itu.. Mbah kita mau dibawa ke mana?.. Ada anak yang gedean pegang kecrekan itu..Mbah kita mau dibawa ke Kedoyaa..saya ini ketangkep..udah ketangkep 2 kali.. Dibawa ke Kedoya sekarang saya ketangkep lagi.. Pas Maghrib sampe..Alahuakbar..perjalanan udah nyampe ke kantornya.. Oh ini Kedoya..nenek jalan – jalan itu.. (bunyi suara bajai).. ditanyain itu.. Nenek dimana ketemu sama petugasnya?..Itu di Pondok Indah.. Lagi ngapain di situ? Rumah nenek di situ? Engga nenek lagi kerja..tapi dibawa dicomot ke sini maksudnya apa.. Nenek teh kayak bisa ngelawan gitu..ngomong bicara gitu.. Maksudnya nenek mau diapain gitu di sini.. Nenek udah tua..umur nenek udah berapa tahun? Ya enam puluh sembilan.. Jadi nenek udah kumpul di sini mau diapain? Engga nenek di sini istirahat tapi gak di sini..tempatnya lain.. Nenek nanti tidur ke tempat panti jompo.. Oooo jadi nenek udah termasuk harus perkumpulan di panti jompo..dimana panti jomponya? Nah besok jam 9 petugas dari kantor tugas memeriksa nenek..asal darimana..umur berapa..orangtuanya siapa..punya keluarga engga..

P: Masih dong nenek..kan masih punya suami kan? Itu Pak Oji tau Nenek ditangkep itu?

(lanjutan)

I: Udah meninggal...Tahun 69 bulan Juni tanggal 22..

P: Tahun 69? Udah lama doong? Berati Nenek yang pas 2006 itu sendiri aja gitu kerjanya?

I: Lha iyaaa.. (mengangguk semangat)..

P: Keluarga lain udah gak punya?

I: Gak ada.. Nenek Yuli punya anak cuman satu yaitu adalah Bapaknya Nenek Yuli.. Bapak Nenek Yuli udah dewasa..udah berani tanggung jawab anak orang..nikah..ya berapa tahun kosongannya lama.. Lama – lama ketemu..ngidam..keluar Nenek Yuli ini.. Begitu udah keluar..baru 14 hari lahir dari rahim ibu..baru meninggal.. Nah begitu neneng..jadi ya gak punya siapa – siapa.. Jadi sama Yang Maha Kuasa di atas ini..Nenek gak dikaruniai momongan..selama kurang lebih 30 tahun..

P: Kalu sodara sepupu dari ibunya Nenek?

I: Enggak ada... Paling sodara Pak Oji.. Anak pertama..kedua..baru Pak Oji.. (sambil menghitung jarinya sampai urutan ke-tiga).. Nenek Yuli juga sebenarnya mau dirawat..Namanya Nenek gak mau.. Tapi kalo Nenek punya anak..Nenek mau..senang dari hati Nenek..dirawat sama keluarga suami Nenek.. Tapi karna gak punya anak..jadi Nenek berpikir dua kali.. Nenek nyelip seperti akar apa..gak enak..

P: Tapi keluarga yang majikan Nenek pertama itu tau Nenek ditangkep trus dibawa ke sini? Engga nyariin Nenek?

I: Ya tau..udah lama.. Engga..orang bule.. Kalau dulu masih sama Den Wiwin sama Den Jimi mungkin Nenek gak kayak gini.. Jadi gitu riwayat Nenek.. Juni 2007..1 tahun.. Juni 2008..2 tahun..Juni 2009..3 tahun.. Juni 2010..4 tahun.. Juni 2011..5 tahun (sambil menghitung jari sampai urutan ke-lima)

P: Jadi gitu ya Nek yaa..balik lagi nih ke pertanyaan.. Kan saya tentang ini ya Nek..strategi terhadap pelanggan.. Kalo menurut Nenek ya..ngomongin strategi..apa ya dari kata strateginya aja kalo menurut Nenek itu apa sih sebenarnya? Kira – kira aja gitu Nek..

I: Nah justru itu..Nenek belum paham..apa artinya strategi..

P: Seperti cara..cara..apa sih di sini di panti ini? Kalau pekerja lagi nanganin Nenek ini gimana nih?

I: Kalo menurut pendapat Nenek..atau mungkin pikiran Nenek..baik – baik aja.. Tidak ada sesuatu apa – apa..aman..tentram..damai..sama nenek – nenek..opa – opa..sama pengurusnya juga.. yang merawat nenek – nenek semua..kakek – kakek itu alhamdulillah..

(lanjutan)

P: Berarti baik – baik aja ya.. Kalo baik – baik aja itu berarti mereka terbilang cukup sabar ya.. Kalau yang Nenek liat mereka itu seperti apa..pekerja – pekerja itu?

I: Ya..dalam sehari – harinya.. Ya terutama pagi – pagi..udah sampe..pada sampe jam 6.. Sekarang mah udah pada pulang semua..karena udha pada selesai semua.. Nah sampe – sampe..Halo selamat pagi..oma opa.. Pagi neng..pagi bu.. Dateng – dateng bilang - bilangnyaa.. Udah.. Mandi mandi mandi..yuk mandi..ya mandi..gitu..masuk ke barak (dengan ekspresi wajah yang gembira).. Udah

itu..kadang – kadang kemas – kemas dulu sebelum mandi.. Kadang – kadang..langsung mandi.. Yang..yang tidak bisa.. Nah di sini Nenek kemajuannya sedikit..ya boleh dikatakan lumayan deh..bawel – bawel juga (tertawa) Nenek di dapur..bantu – bantu.. Ya bantu – bantu..ngururus sayur gitu.. Nah udah nyuci sayur..potong – potong..kupas bawang..bawang merah.. Ada yang masakny mah..

P: Tapi Nenek suka masak Nek?

I: Engga Nenek mah..bantu – bantu aja daripada gak ada kerjaan.. daripada manyun aja.. (tertawa)..Kasare..bangun makan tidur..Nenek gak mau..Nenek biasa kerja.. Dikarenakan Nenek Alhamdulillah masih..dikaruniain sama Alloh SWT..jalan masih bisa..olahraga masih bisa.. Jadi Nenek yaudah..

P: Tapi penyakit gak ada ya Nenek ya?

I: Alhamdulillah.. Jadi di dapur tuh..sekarang apa bu..itu kata yang bagian – bagian di sana..yang tugas masaknyaa.. Oh sekarang..liat menunya..oh sekarang capcay..goreng tempe tahu..macem – macem.. Jadi kalo pagi – pagi itu ibu yang masak itu..Nenek sebelum dateng belanjaan.. Ya Nenek apa yang musti diberesin..ditatain..masak aer..ngisi termos gitu..ngisi teko – teko gitu.. Nah sekarang Nenek udah bebas dari dalem dapur..karena sekarang udah ada..khusus..Ibu (sambil menunjuk ke dalam ruangan Ibu Siti) ngambil dua orang.. Nah itu jadi Nenek mah sekarang..ini dapur.. (sambil memperagakan dengan tangan)..ini kan sayuran..bersihin sayuran..kupas bawang..bikin cabe.. Ya gimanalah..ya orang mau masak gitu.. Iya Mak..terima kasih.. Tapi sebaliknya ya..biarpun Nenek mulutnya bawel.. (tertawa)..Alhamdulillah neng..pikiran tenang..badan betah..gak ada sesuatu apa – apa.. Jadi sekarang Nenek mengabdinya sama yang bagian masak..begitu.. Nah waktuna..keterampilannya banyak neng..Senam..olahraga..ada guru senam..seminggu dua kali..Rebo sama Sabtu.. Nanti di halaman ada pelajaran nyanyi – nyanyi (tertawa)..kumpulan nenek – nenek..opa – opa.. Kalau engga..bikin bunga.. Ada lagi..nyulam keset.. Tapi ini belum lama..tapi ya Alhamdulillah sudah adalah buahnya..seperti hasilnya.. Ada dua di belakang..di atas..di depan.. Nenek mah di situ aja di dapur..waktu makan.. Itu dalam sehari – harinya..

P: Siang – siang gini istirahat Nek?

(lanjutan)

I: Lha iya tadi Nenek lagi tiduran.. Itu Neng Tasya bangunin.. Nek2..bangun yuk.. Apa neng?.. Itu bangun.. Kenapa..ada apa?.. Itu ada mahasiswi..mau wawancara..sama Nenek..

P: Kalau sore berarti mandi lagi gak Oma?

I: Kalau Oma mah mandi..gak betah.. Kalau yang gempor – gempor mah yaudah..sekali aja..

P: Jadi setelah malem itu ngapain aja Oma?

I: Ini kan terakhir makan sore..jam 4 makan.. Nah pengurus..itu..barak sini..langsung bagi nasi..nah yang satunya bagi sayurinya.. Trus bagi – bagiin.. Misalnya opa dulu..opa yang gempor ada 10 orang.. Makan – makan gitu ke opa – opa.. Nah Nenek bawain ke arjuna..PakDe..Pak Dede makan.. (sambil menggerakkan tangannya seolah memberikan makan)..Iya Mak..Diambil..tiap hari..tiap sore..tiap pagi..setengah delapan udah siap.. Trus Nenek isiin cangkir – cangkirnya.. Itu aja..Nenek dengan tenang..

P: Nah abis makan itu ngapaian aja Nek?

I: Nah abis makan sore yauda..pada ngegeletak..ada yang tiduran..ada yang cerita..ada yang ketawa macem – macem..gitu..nenek – nenek ini ulahnya..ada lincahnya gitu.. Uda maghrib gitu..ya waktunya nonton tipi..tipi tiap barak ada itu neneng..

P: Masih pada ngerti itu Nek?

I: Lha iyaa pada nongkrong itu..Nenek juga kisar jam 10 nonton Amira tuhh..Amira itu..Pak Prabu.. (tertawa)

P: Itu Puteri yang Tertukar.. (tertawa juga)

I: Anu iya itu Puteri yang Tertukar.. Udah selese jam 10 itu..udah geletak..pless merem.. Nah nanti jam 3 Nenek bangun..cetek kompor..masak air..uda mateng..diisiin ke termos..

P: Pagi banget ya Nek ya? Itu Nenek sendirian bangun Nek?

I: Udah rame..Nenek – nenek itu udah pada bangun.. Udah pada mandi yang sehat mah.. Nenek – nenek udah pada minta mandi jam 3 udah pada bangun..yang sholat sholat..sholat tahajud dulu.. Uda sholat tahajud..bunyi masjid Allahuakbar..Allahuakbar.. Udah subuh..langsung balik lagi ke sumur..wudhu..yang mampu ke sini (menunjuk ke arah masjid) cuman berapa orang..sembilan.. Nenek Yuli, Nenek Emi..Nenek Gami..Nenek Warsiyem..Nenek Nini..Nenek Nani..Nenek

(lanjutan)

Sarah..Nenek itu Nani lagi..Nani ada dua..Nani Sintia..sama Nani yang bawah.. Nenek barak itu..paling belakang..barak Kunti namanya.. (tertawa)..

P: Kunti? Ohhh (tertawa)...

I: Jadi ya gitu Nenek sehari – hari..yang mampu jalan..pergi..sembahyang yaudah..balik ke dapur.. Langsung pada duduk itu..pagi – pagi..ketawa – ketawa..huha huha..

P: Pagi – pagi sih enak ya udaranya bagus..

I: Udara pagi..jendela – jendela udah dibuka..hordeng – hordeng dibuka..

P: Jadi ini balik ke pertanyaan lagi ya Nek (tertawa)..kalau menurut Nenek memang perlu ya..pekerja – pekerja itu punya keterampilan ya.. Trus selama ini kualitas pelayanannya gimana Nek di sini?

I: Apanya?

P: Kualitas pelayanannya Nek.. di sini..?

I: Pelayannya?

P: Pelayanannya Nek.. di sini..secara keseluruhan Nek..?

I: Pelayannya?

P: Pelayanannya Nek..kayak gimana seperti menurut Nenek udah cukup baik atau belum..gitu Nek..?

I: Alhamdulillah...Nenek bukan muji..bukan ngejelekin.. Udah cukup..wajar.. Ya sekedar gebarak – gebrak gitu..mulut wajar.. Ada yang bandel gitu..ada yang kalau berak dimainin..lumayan lah..tetep aja ada yang sedikit kesel gitu.. Sedangkan yang khusus ngerawat..ngebersihin..ya Nenek juga ..memang Nenek blak – blakan Nenek ngelakuin sendiri.. Ada yang gak seneng sama Nenek..silakan..ada yang gak boleh.. Tapi Nenek sih tetep..daripada ngerasa gak betah..pikiran jadi buntu.. Kalau masih kuat..Nenek gak bisa dilarang.. Kalau tetep ngelarang Nenek lebih baik keluar dari sini..gitu.. Nenek nantang..keluar..

P: Tapi di sini enggak ya Nek? Gak maksa gitu?

I: Engga ada..Tapi keluar juga gak dikasih.. Berulang kali Nenek minta keluar..tapi dilarang.. Tapi Ibu Siti itu sayang sekali itu sama Nenek..sabar..bener – bener sabar.. Jadi kalau ada yang gak suka mah..Nenek anggep tai kucing.. Masuk lewat sini (menunjuk ke telinga kiri)..keluar lewat sini (menunjuk ke telinga kanan).. Udah..berulang kali Nenek sujud sungkem sama orang di sini..pengin keluar.. Blak – blakan..gak dikasih..

(lanjutan)

P: Tapi kan Nenek udah tua juga..mau kemana Nenek.. Sebenarnya kalau udah tua gini kebutuhan Nenek itu apa aja sih Nek? Keinginannya Nenek gitu..

I: Nenek mah udah gak harepin apa – apa neneng.. Pasrah semuanya sama Yang Maha Kuasa..

P: Kebutuhannya gitu apa aja Nek selain makan..tempat tinggal..

I: Kebutuhan ya Nenek begini aja..yang penting makan..tidur.. Ya disuhun – suhun sama yang Maha Atas..sehat..tapi mah seumpamanya masih dibutuhkan..dikasih panjang umur.. Kadang – kadang..ya sedih juga.. Nenek minta buru – buru diambil.. (terlihat matanya tergenang)

P: Kenapa Nek?

I: Ya iya..kalo Nenek udah gak ada kan tenang.. (menangis)

P: Enggak lah Nek.. Mereka masa berpikir gitu sih.. Kan katanya Nenek mereka sayang banget sama Nek.. Jangan gitu Nek...Jalanin aja deh.. Hmm..terus itu..apa namanya jadi kalau menurut Nenek pekerja sudah lumayan ya..sudah cukup memenuhi kebutuhan lansianya yaa.. Dari Nenek sendiri tadi mengatakan sudah cukup yaa.. Kalau Nenek sendiri melihat para pekerja di sini sebagai apa sih Nek? Sebagai keluarga..sebagai mitra kerja..sebagai temen..atau ya hanya pegawai biasa gitu Nek?

I: Sebagai keluarga..maap – maap ya mereka juga nganggap Nenek lebih – lebih dari orang tua sendiri.. (menangis) Begitu juga Nenek..itu pegawai anggep mereka udah kayak cucu sendiri..buyut sendiri.. Semuanya..Bapak Slamet kek..Bapak Suwarso. Trus apa itu..bagian rohani..Pak Abdul Hakim..bagus itu ngajarnya..ngaji.. Belajar ngaji..seminggu dua kali..Selasa dan hari Kamis..yang diperhatikan masih inget semua pengajarannya..jadi masih eling..gitu ya..

P: Jadi sebagai cucu – cucu sama buyut sendiri ya Nek?

I: Lha iyaa.. (mengangguk – anggukan kepala)..

P: Kalau menurut Nenek..tadi kan Nenek menganggap mereka sebagai cucu Nenek sendiri ya.. Nah kira – kira..ee..udah bener – bener sebagai cucu belum mereka? Maksudnya kan Nenek anggep mereka cucu..apakah mereka sudah memposisikan dirinya kayak cucu Nenek sendiri juga?

I: Iya..lebih – lebih.. Mereka udah nganggap sama Nenek.. Sebaliknya Nenek juga.. Dimana – mana ada cucu Nenek..dari tamu – tamu..gak dimakan sendiri.. Buyut – buyut Nenek lebih – lebih daripada itu.. Nenek rela..ikhlas..dikasi...rezekinya.. (menangis).. Estu Nenek..udah anggep buyut Nenek..buyut perempuan..satu Neng Tasya..dua Neng Wasri.. Itu Neng Wasri tadi..baru masuk tadi abis lebaran..anak

(lanjutan)

pertama.. eh sekarang pan dibawa udah lincah.. Yang tadi pake kerudung ungu masuk tadi..liat neneng?

P: Yang tadi masuk itu? Iya liat saya..

I: Baru masuk tanggal 11.. Cuti hamil..istirahatnya tanggal 5..eh baru brapa hari di rumah..keluar.. Laki – laki..sekarang udah lincah..udah mainan di kaki katanya.. Ditinggal dulu..belum dibawa..diurusin sama kakaknya sama mbahnya.. (tiba – tiba Ibu Siti keluar dari ruangnya dan menjemput tamunya)

P: Jadi bagus ya..cukup baik.. Berarti mereka gimana Nek secara karakter?

I: Iya yang ini tadi..Mbak Wasri..sayang banget itu sama Nenek....Kalau mulutnya sama kayak Nenek..wakwekwok..wakwekwok.. Tapi yaudalah.. Nenek gitu juga orangnya neneng.. Nenek lebih bawel mulutnya..tapi perasaan Nenek tetep berat..tetep sayang..demi Alloh neneng (menangis kembali)..gak tega juga.. Jadi kepribadiannya..sama diri Nenek tidak mungkin tidak sama..Mak Yuli juga mungkin begini..mungkin begitu..karena udah tua.. Nenek kesimpulan di situ..gak ada uneg – uneg..dendam dalam hati..tidak (masih menangis)..demi Alloh..demi Tuhan..sekuat tenaga..dirahmain..bantu – bantu dikerjain..ikhlas.. Pagi – pagi bagi

– bagiin..ni tehnya ni..tehnya.. Iya Mak makasih... Jadi Nenek udah gak bisa berpikir apa – apa lagi..udah pasrah.. Hidup udah gak punya siapa – siapa..kecuali kalo Nenek masi punya keluarga..gak mungkin Nenek mau tinggal.. (menangis)

P: Jadi sebenarnya kalau dari lubuk hati gak mau tinggal di panti gitu ya Nek?

I: Iya..gak ada.. Kalau Nenek punya keluarga..apalagi kalau Nenek punya anak..Nenek serah diri..serah bongkok ke anak ke mantu kali.. Mungkin kalau Nenek punya anak sampe punya menantu punya mantu kali.. Bener gak Nenek?

P: Gak kepikiran..ini Nek..pungut anak gitu Nek?

I: Pernah..selama rumah tangga pernah.. Eh lama – lama..udah smp neneng..sekolahnya..lari..kabur..ketemu ibunya.. Kan Bah Oji orang Jawa..Pekalongan..ya kabur..kan sekolahnya di sana.. Nenek kerja di sini.. Mbah Oji pulang..ngirim beras..alat sekolah..apa yang perlu..beli buku ini buku itu..udah kelas 3 neneng..tinggal berapa bulan lagi lulus kelas 3.. ee.. (adzan) Alhamdulillah.....Iyahh kabur.. Yaudah bu..kata Mbah Oji..bukan takdir kita mungkin..udah..ee ibunya merangin sama Mbah Oji...

P: Maksudnya Oma?

I: Lha iyaa..ini anak siapa dulunya..dulu siapa yang minta.. Ya Nenek kalah..orang udah..itu ibu kandungnya..yaudah ambil lagi aja gapapa.. Namun sesudahnya Nenek

(lanjutan)

juga udah buka tangan..silahkan ambil..memang iya ini putri ibu... Anaknya cuman nangis doang..

P: Masih sering kontak – kontak? Anaknya Oma itu pernah hubungin Nenek gak? Tahu Nenek di sini?

I: Ya engga..lagi itu mah biasa aja.. Bapak lurahnya kepala desa ngeyel..anaknya udah..mending dibalikin lah.. dari SD kelas 3..ya saya ambil.. Anaknya ada enam si ibu itu.. Kata Mbah Oji..udah biarin..gak mungkin gak hidup gak punya anak..udah pulang ke Jakarta.. Ya akhirnya kerja sama orang itu 2006 di Pondok Indah....Naik Kopaja dari Terminal Blok M.. Itu kalo Nenek punya keluarga..atau bau – bau keluarga.. Nenek engga..udah gak punya.. Nenek kadang – kadang..sekarang ini..masih ada juga kedongkolan..kok Nenek gak punya keluarga..gak punya sodara.. Jadi Yuli udah gak ada yang cari – cari..gak punya untuk ngeluh – ngeluh..kadang – kadang.. Sekarang juga kalo itu..sering..sedih.. Ya Alhamdulillah..Nenek sekarang udah berserah sama Yang Maha Atas supaya ya Nenek dikasih jalan aja.. Akhirnya ya udah 5 tahun di sini.. 5 tahun..sekarang kan November..Juni kan 5 tahunnya.. Juli..Agustus..September..Oktober..November..udah 5 bulan tuh neneng.. Udah 5 tahun 5 bulan.. Sampai Desember..6 bulan.. 5 tahun setengah neneng..

P: Kalau Nenek kan urang Bandung ya Nek..Sunda..itu suka bicara Sunda gak Nek di sini?

I: Sering juga ya..sama nenek – nenek sini ada yang urang Bandung juga..

P: Kalau sama pekerja suka ngobrol pake Sunda Nek?

I: Oh kalau pekerjana mah banyak Jawana bukan Bandung..tapi ya ngerti – ngerti dikit aja kalau menurut..oma itu..

P: Ngobrolin apa itu Oma?

I: Ya gitu – gitu aja ya menurut Oma..dikit yang ngarti..

P: Kalau sebelumnya kan saya sudah wawancara sama pegawai yang lain ya Nenek.. Kalau ya tujuan dari panti ini untuk mengembalikan harkatnya lansia nih Nek.. Nah itu kalo menurut Nenek..sebagai lansia udah terpenuhi itu belum Nek?

I: Ya habisnya mau bagaimana lagi neneng..udah buntu..harapan udah gak ada neneng.. Tapi ya secara harkat..secara manusia..makan terpenuhi..mau tidur ada.. Udah mau apa lagi.. Makanya kata kasarnya...kerjaan Nenek di sini..makan tidur..makan tidur..mandi..kencing..berak..tidur udah di ranjang..udah di kasur..ngekepin gulingnya..selimutnya..kipas anginnya..untuk hiburan ada tipi..gitu.. Jadi Nenek udah mau pikir apa lagi..anak Nenek gak punya..keluarga apalagi..gak ada bau – bau dari situ..sama sekali gak ada..

(lanjutan)

P: Berarti ini dari panti pemerintah udah cukup baik ya.. Tapi Nenek pernah denger panti swasta gak Nek?

I: Engga ya..

P: Gak kepengen pindah gitu Nek? Menetap di sini aja gitu ya Nek sampai nanti gitu?

I: Iyah lah..gitu aja..

P: Hmm..ada kebutuhan lain gak Nek yang kira – kira belum terpenuhi Nek? Misalnya..aduh..itu kepengen apaa.. Saya dulu suka main musik..atau gimanaa gitu Nek..?

I: Kalau misalnya kemauan..Nenek sekarang udah lebih – lebih menerima..Alhamdulillah.. Udah gak mikir apa – apa..pasrah (menangis).....

P: (memegang tangan Nek Yuli) Ohh..jadi tinggal jalanin aja gitu ya Nek.. Udah – udah Nek.. Kita lanjut masih bisa ya?

I: ( Nenek mengangguk)..

P: Jadi tapi menurut Nenek keseluruhan di sini menarik gak Nek? Misalnya dari kegiatan yang ada..trus pegawainya yang kalau lagi ngebujuk baik..ramah..

I: Iya..menarik juga.. Alhamdulillah.. ada olahraganya..ada kerohaniannya..ada hiburannya.. Pekerjaanya juga ngajakin juga.. Jadi kayaknya dirinya masih keren aja.. (tertawa)..gitu.. Yang dibutuhkan sama Nenek..yang disuhun – suhun..makan aja udah enak..estu lah Nenek..

P: Hmm..kalau hubungan yang terjalin selama ini gimana Nek..sama pekerjaanya?

I: Nenek? Ya..gak ada..baik – baik aja..Alhamdulillah.. Makanya dibalik timbulnya..di dada Nenek senang..lapang dada..lega..

P: Hmm..ada pernah komentar dari pihak – pihak luar gak Nek? Masyarakat sini gitu Nek?

I: Engga..ya.. Nenek tahunya kalau ke luar..ke pasar.. Pasar ada dua..di belakang satu..di depan satu.. Di depan pasar darurat..jadi besar..rame gitu.. Gak ada ya komentar di sini ya.. Jadi suara Nenek gontar – gontar di sini aja.. (tertawa).. Saya sudah pasrah lahir batin.. (bunyi suara telepon)..

P: Udah sih mungkin itu aja..

I: Hatinya Nenek udah lega..Cuman..Tetep ada cumannya.. Nenek cerewet..wakwekwok..wakwekwok.. Dasar Mak Tuyull..dasar Mak Lampir.. Yaudah

(lanjutan)

iya..kalau gak ada Mak Lampir gak rame...gitu aja Nenek.. Kalo gak ada Kaleng Rombeng gak rame..

P: (Tertawa)

I: Jadi cucu – cucu Nenek udah memahami sikap – sikapnya..malah bicaranya bawel..suaranya kenceng..ngomongnya banyak.. Tapi nenek tetep ngerasa berat..dicinta..disayang..

P: Udah sih..kalau dari saya udah..pertanyaannya.. Makasih banyak ya Nek buat waktunya untuk diwawancarai..semoga di sini Nenek betah – betah ya..seneng – seneng aja..jalanin aja ya..

I: (menangis dan memeluk peneliti) Iya sukses buat neneng..sering ke sini ya..Nenek mah berdoa aja..

P: Makasih ya Nek..sukses juga buat Nenek..sekarang istirahat ayo Nek..

(informan ke luar ruangan dan peneliti mematikan *recorder*-nya)